



SKETSA BISNIS

Journal homepage:

<https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/SKETSABISNIS>

ISSN 2356-3672 E-ISSN 2460- 0989

Naskah Diterima : 29 Juni 2023

Diterima Publikasi : 30 September 2023

**Kualitas Pelayanan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI)
Universitas Negeri Makassar Ditinjau dari Kemampuan Manajerial dan Kinerja
Karyawan.**

**Romansyah Sahabuddin^{1*}, Abdi Akbar Idris², Deddy Ibrahim Rauf³
Sukiman⁴, A Fadel Muhammad⁵**

^{1,2,3}Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar, Jl.
Pendidikan I No.27, Tidung, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90222,
Indonesia

⁴Universitas Bale Bandung, Jl. R.A.A Wiranata Kusumah No.7, Baleendah, Kec.
Baleendah, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40375, Indonesia

⁵Universitas Padjajaran, Jl. Raya Bandung Sumedang KM.21, Hegarmanah, Kec.
Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45363, Indonesia

**) Penulis Korespondensi: romansyah@unm.ac.id*

Abstract

This study aims to investigate the relationship between various managerial ability variables and employee performance, as well as their collective impact on the quality of services provided by the Cooperative of KPRI UNM Makassar. In pursuit of this objective, the research adopts an explanatory research design, which seeks to elucidate the cause-and-effect relationships between independent and dependent variables through hypothesis testing. The study's sample consists of 130 cooperative members, and the analytical tool employed is multiple regression analysis using the SPSS version 26 program. The research findings reveal a significant and positive influence, both when considering these variables separately and in combination, on the quality of management services within the scope of KPRI UNM Makassar. These findings underscore the vital role played by managerial competence and employee performance in shaping and enhancing service quality, offering valuable insights for strategic management and operational practices within the cooperative. In an era where service quality is pivotal to organizational success, this study provides a pertinent perspective based on strong empirical evidence for cooperative enterprises seeking to optimize their management dynamics and employee performance. The implications of these findings can assist KPRI UNM Makassar and similar organizations in their efforts to enhance services to their members and customers, as well as to achieve their business goals more effectively.

Keywords: Employee Performance, Managerial Ability, Service Quality

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara berbagai variabel kemampuan manajerial dan kinerja karyawan, serta dampak bersama mereka pada kualitas layanan yang disediakan oleh Koperasi KPRI UNM Makassar. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, penelitian ini mengadopsi jenis penelitian eksplanatori yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan dependen melalui pengujian hipotesis. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 130 anggota koperasi. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS versi 26. Hasil penelitian ini mengungkapkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif, baik ketika variabel-variabel tersebut dianalisis secara terpisah maupun dalam kombinasi, terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh KPRI UNM Makassar. Temuan ini menyoroti peran penting yang dimainkan oleh kemampuan manajerial dan kinerja karyawan dalam membentuk dan meningkatkan kualitas layanan, memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen strategis dan praktik operasional koperasi. Dalam era di mana kualitas layanan menjadi kunci kesuksesan bagi organisasi, penelitian ini memberikan perspektif yang relevan dan didasarkan pada bukti empiris yang kuat bagi perusahaan koperasi yang ingin mengoptimalkan dinamika manajemen dan kinerja mereka. Implikasi temuan ini dapat membantu KPRI UNM Makassar dan organisasi serupa dalam upaya mereka untuk meningkatkan layanan kepada anggota dan pelanggan mereka, serta mencapai tujuan bisnis mereka dengan lebih efektif.

Kata Kunci: Kemampuan Manajerial, Kinerja Karyawan, Kualitas Layanan

1. Pendahuluan

Koperasi adalah transaksi yang terdiri dari orang perseorangan atau badan hukum koperasi yang kegiatannya berlandaskan koperasi dan usaha umum berdasarkan asas kekeluargaan (UU No. 25 Tahun 1992 ayat 1 ayat 1). Pada saat yang sama, sebagaimana Deklarasi Identitas Koperasi ICA (Manchester, 23 September 1995), koperasi adalah perkumpulan otonom dari orang-orang yang berkumpul secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi, sosial dan budaya bersama melalui bisnis yang mereka miliki bersama dan secara demokratis (Pujiyono 2015). Untuk mengelola Asas kekeluargaan mencerminkan kesadaran hati nurani manusia tentang kerjasama dalam koperasi. Tujuan koperasi Indonesia adalah memajukan kesejahteraan anggota dan khususnya masyarakat serta turut serta membangun tatanan perekonomian nasional untuk mewujudkan masyarakat maju, adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 (UU No. 25 Tahun 1992 Pasal 3).

Keinginan untuk berhasil menyelesaikan permasalahan sekaligus memuaskan pelanggan merupakan bagian dari budaya kerja pegawai KPRI UNM. Koperasi Pelayanan Umum Republik Indonesia (KPRI) merupakan koperasi fungsional yang merupakan wadah industri konsumen yang anggotanya berada pada lingkungan tertentu dengan

tujuan untuk memenuhi kebutuhan para anggotanya. Kinerja pengurus KPRI UNM secara umum pengurus melaksanakan tugasnya dengan baik, terorganisir dan memahami koperasi, walaupun mempunyai tugas pokok sebagai pengajar, namun melihat kehidupan sehari-hari dan waktu tertentu pengurus melaksanakan tugasnya dengan sangat baik, tidak nyaman, tidak fokus bekerja karena mearasa karena hanya pekerjaan sampingan. Dengan demikian, manajemen kurang memiliki regulasi dalam pengelolaan koperasi. Di sisi lain, pegawai KPRI UNM juga belum maksimal dalam menjalankan tugas dan pelayanan kepada anggotanya, sedangkan anggotanya tergolong anggota tidak aktif yang artinya anggota hanya memenuhi iuran keanggotaan karena keputusan RAT.

Masih banyak anggota yang mempunyai kredit di luar koperasi. Selain itu, banyak juga anggota yang tidak memanfaatkan keberadaan Unit Dagangnya, membeli kebutuhan konsumsi sehari-hari dari toko lain, padahal KPRI UNM menawarkan kebutuhan sehari-hari selain uang simpan pinjam. Mekanisme kerja yang sering dikeluhkan oleh sebagian anggota koperasi, diantaranya adalah masih belum tepat waktu, Jam buka dan tutup toko tidak sesuai harapan, ketersediaan barang sering tidak diperhatikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki penerapan praktik manajerial oleh tim manajemen dan kinerja karyawan, serta pengaruhnya terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada anggota Koperasi Pegawai Negeri Republik Indonesia (KPRI) di UNM.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan (Arisandi 2013) mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) "SEGARBO." Namun, penelitian ini belum mempertimbangkan elemen lain yang mungkin memengaruhi kepuasan anggota, seperti faktor ekonomi, lingkungan sosial, atau persepsi terhadap manajemen koperasi secara keseluruhan. Penelitian (Sinaga and Kusumantoro 2015) menguji pengaruh kualitas layanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi, dan citra anggota koperasi terhadap kepuasan mereka. Namun, penelitian ini juga belum memperhitungkan variabel-variabel eksternal yang bisa mempengaruhi kepuasan anggota, seperti perkembangan ekonomi lokal, persaingan dengan lembaga keuangan lain, atau faktor-faktor politik. Sementara itu, penelitian (Ranti, Kandori, and Loginsi 2023) memfokuskan pada pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi simpan pinjam. Namun, penelitian ini tidak mempertimbangkan faktor-faktor motivasi anggota atau citra koperasi yang mungkin juga berperan dalam memengaruhi kepuasan anggota. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa faktor-faktor ini secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KPRI. Hal ini mengindikasikan pentingnya manajemen yang baik, pelayanan yang berkualitas, dan motivasi anggota dalam menjaga kepuasan

anggota KPRI. Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa upaya untuk meningkatkan kemampuan manajerial pengurus dan kualitas pelayanan dapat membantu meningkatkan kepuasan anggota KPRI, yang pada gilirannya dapat mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan organisasi ini.

Penerapan manajemen tentu membantu dalam mengukur kinerja pegawai berdasarkan kinerja masing-masing pegawai. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan mempengaruhi seberapa besar kontribusinya terhadap organisasi (Mathis et al. 2017). Lebih lanjut, kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai, yang disajikan sesuai dengan peranannya dalam organisasi (Mangkunegara 2014). Hasilnya dapat berjalan dengan baik jika karyawan menerima gaji yang diharapkan, pelatihan dan pengembangan, perlakuan yang sama, penempatan sesuai keterampilan, bantuan perencanaan karir dan umpan balik dari perusahaan.

Partisipasi anggota dan manajemen yang baik memainkan peran kunci dalam menentukan perkembangan sebuah koperasi. Semakin banyak anggota yang aktif berpartisipasi dalam kegiatan koperasi, semakin besar potensi koperasi untuk berkembang dan bersaing dengan badan usaha lainnya. Anggota yang aktif tidak hanya memberikan sumber daya finansial, tetapi juga ide-ide inovatif dan tenaga kerja yang sangat berharga. Selain itu, peran pengurus dan karyawan sebagai pengelola koperasi juga sangat penting. Mereka harus memiliki kemampuan untuk memotivasi anggota agar ikut serta dalam pengembangan koperasi. Dorongan ini dapat mencakup berbagai strategi, seperti penyediaan pelatihan dan pendidikan, serta penyediaan insentif yang dapat mendorong anggota untuk berperan aktif dalam koperasi.

Pelayanan yang baik kepada anggota koperasi dan masyarakat umum juga merupakan faktor kunci dalam menarik minat orang untuk menjadi anggota koperasi. Pelayanan yang baik mencakup berbagai aspek, termasuk kualitas produk atau layanan, responsivitas terhadap kebutuhan anggota, dan transparansi dalam manajemen keuangan. Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan, koperasi dapat membangun reputasi yang baik dan meningkatkan daya tariknya sebagai pilihan untuk bergabung bagi individu dan komunitas yang mencari solusi ekonomi yang berkelanjutan dan inklusif. Dengan demikian, partisipasi anggota dan manajemen yang baik merupakan fondasi penting dalam menentukan kesuksesan dan perkembangan koperasi.

Penilaian kinerja adalah proses suatu organisasi untuk mengevaluasi kinerja karyawannya. Dimana Pelayanan ini mengacu pada setiap aktivitas atau manfaat suatu pihak yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyiratkan kepemilikan apapun

(Kotler and Armstrong 2016). Lebih lanjut, Sarmila (2021) menekankan bahwa pelayanan adalah segala usaha yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam konteks organisasi koperasi seperti KPRI, kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang dapat memengaruhi keberlanjutan dan kesuksesan organisasi tersebut. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan atau menghambat kualitas pelayanan dalam konteks koperasi. Dengan menguji tiga hipotesis sekaligus, penelitian ini juga memberikan pemahaman yang lebih holistik tentang interaksi antara kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan dalam konteks kualitas pelayanan. Kebaharuan penelitian ini terletak pada pendekatan yang menggabungkan kedua variabel utama, yaitu kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan, serta melihat bagaimana kedua faktor ini secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Penelitian sebelumnya mungkin telah mengkaji faktor-faktor ini secara terpisah, tetapi penelitian ini mengisi celah dengan menggabungkannya dalam satu kerangka kerja yang komprehensif. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan baru dan rekomendasi yang berharga bagi manajemen KPRI UNM dan organisasi serupa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Berdasarkan latar belakang yang ada penelitian ini memiliki tujuan utama untuk menyelidiki hubungan antara berbagai variabel kemampuan manajerial dan kinerja karyawan, serta dampak bersama mereka pada kualitas layanan yang disediakan oleh Koperasi KPRI UNM Makassar. Poin ini menggarisbawahi pentingnya penelitian ini dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat memengaruhi kualitas layanan.

2. Tinjauan Teori

Teori Goal, yang diperkenalkan oleh Georgopoulos pada tahun 1975 dan dikenal sebagai teori jalur-ke-tujuan (*path-goal theory*), memiliki pandangan yang menarik mengenai hubungan antara kinerja dan motivasi (Sinaga & Kusumantoro 2015). Menurut teori ini, kinerja seseorang dipengaruhi oleh proses yang memfasilitasi (*facilitating process*) atau menghambat (*inhibiting process*) pencapaian tujuan. Prinsip dasarnya adalah bahwa jika seseorang percaya bahwa kinerja tinggi adalah jalur yang efektif untuk memenuhi kebutuhan atau tujuan tertentu, maka mereka akan lebih cenderung untuk mengikuti jalur tersebut sesuai dengan tingkat kebutuhan yang mereka miliki. Dengan kata lain, motivasi seseorang untuk mencapai tingkat kinerja tertentu ditentukan oleh kebutuhan yang mendasari tujuan tersebut, dan kinerja produktif dianggap sebagai alat atau sarana untuk

mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam konteks ini, teori Goal menyatakan bahwa motivasi adalah pendorong utama dalam mencapai kinerja yang tinggi.

Teori atribusi atau Expectancy Theory memiliki relevansi yang signifikan dalam konteks kemampuan manajerial pengurus kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI). Teori ini mengusung ide bahwa kinerja seseorang merupakan hasil dari interaksi antara motivasi dan kemampuan dasarnya (Adhiputra 2017). (Vroom 1964) menganjurkan bahwa dalam konteks pelatihan karyawan, orang yang akan menerima pelatihan sebaiknya adalah individu yang memiliki motivasi tinggi, sementara karyawan yang perlu dimotivasi adalah mereka yang memiliki kemampuan dasar yang tinggi. Dengan demikian, teori ini memberikan dasar penting bagi pengelolaan sumber daya manusia dan pengembangan karyawan dalam konteks organisasi. Dalam teori ini, penekanan diberikan pada interaksi antara motivasi dan kemampuan dasar individu. Dengan menerapkan teori ini, manajer KPRI dapat memilih dan mengarahkan karyawan dengan motivasi tinggi untuk menerima pelatihan yang sesuai, sehingga mereka dapat lebih efektif dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada anggota KPRI. Di sisi lain, manajer juga dapat menggunakan teori ini untuk memahami bahwa karyawan yang memiliki kemampuan dasar yang tinggi tetapi kurang motivasi memerlukan dorongan motivasional yang lebih kuat. Dengan memahami hubungan antara motivasi dan kemampuan, manajer dapat merancang program pengembangan karyawan yang lebih efektif, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota KPRI.

2.1 Pengaruh Kemampuan Manajerial terhadap Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan adalah faktor penting dalam menjaga kepuasan anggota koperasi. Kualitas pelayanan melibatkan berbagai aspek, termasuk *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), dan empati (perhatian) (Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1988). Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, koperasi perlu memahami harapan anggota dan mengukur kualitas layanan yang mereka berikan (Syumantra and Aslami 2022). Dalam organisasi modern, kemampuan manajerial pemimpin memiliki peran yang penting dalam mencapai kepuasan anggota. Semakin tinggi kemampuan manajerial seorang pemimpin, semakin tinggi pula tingkat kualitas layanan dan kepuasan yang dirasakan oleh anggota organisasi. Dengan kata lain, kemampuan manajerial yang kuat akan meningkatkan kepuasan anggota, sedangkan kemampuan manajerial yang lemah akan mengakibatkan tingkat kepuasan yang rendah. Keyakinan bahwa kemampuan manajerial yang baik akan memungkinkan pemimpin untuk lebih efektif dalam mengelola tim, mengambil keputusan yang tepat, mengatasi

konflik, dan memberikan arahan yang jelas kepada anggota organisasi (Mubarok and Nurohman 2022). Semua faktor ini kemungkinan besar akan berkontribusi positif terhadap Kualitas pelayanan, dan membuat anggota merasa dihargai, termotivasi, dan terlibat secara aktif dalam mencapai tujuan organisasi.

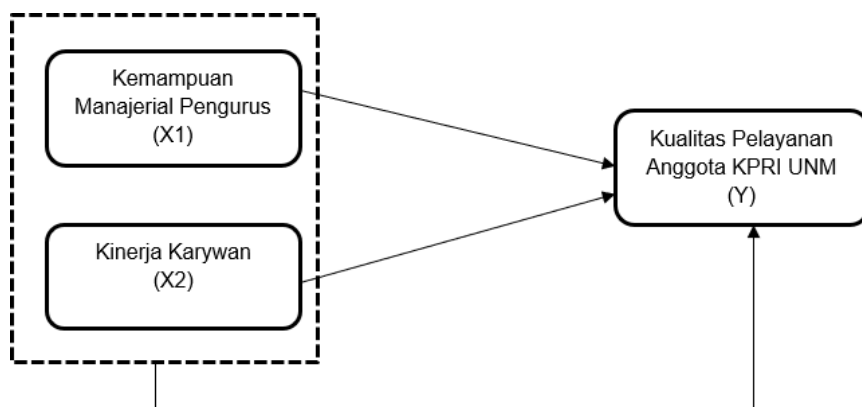
H.1 Kemampuan manajerial pengurus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan anggota KPRI UNM.

2.2 Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam sektor koperasi sangat bergantung pada kinerja karyawan. Karyawan yang berkinerja tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik kepada anggota koperasi, menciptakan pengalaman positif, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan pengembangan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota koperasi adalah untuk meningkatkan kepuasan anggota dan memperkuat citra positif koperasi Lestari et al. (2020) mengemukakan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah. Selanjutnya Anggraini & Budiarti (2020) menyatakan bahwa tujuan dari meningkatkan kualitas pelayanan SDM dan kinerja karyawan adalah untuk membangun kepercayaan dan kenyamanan untuk debitur. Dalam hal ini dapat dikemukakan bahwa untuk mewujudkan kualitas pelayanan karyawan diperlukan strategi yang memadai dengan memperhatikan faktor sumber daya manusianya, diantaranya adalah kinerja karyawan yang merupakan faktor yang memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

H.2 Kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan anggota KPRI UNM.

H.3 Secara bersama-sama, kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan anggota KPRI UNM



Sumber: (Mubarok & Nurohman, 2022; Ranti et al. 2023; Sinaga and Kusumantoro 2015; Tresnayanti, Ermawati, and Yatminiwati 2022)

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

3. Metode

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu kegiatan dalam penelitian deskriptif meliputi pengumpulan data dalam rangka pengujian hipotesis atau menjawab pertanyaan yang menyangkut keadaan waktu yang sedang berjalan dari pokok suatu penelitian. Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh antara kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) UNM. Maka untuk mencapai tujuan tersebut penelitian ini tidak membuat perlakuan-perlakuan apapun tetapi hanya mengungkap fakta-fakta yang ada di koperasi. Populasi dalam penelitian ini ialah semua anggota KPRI UNM yang berjumlah 192 Anggota. Adapun rincian populasi tersebut adalah

Tabel 1. Jumlah Anggota KPRI UNM

No	Anggota	Jenis Kelamin		Jumlah
		L	P	
1	Anggota KPRI UNM	79	113	192

Sumber : Data diolah, 2023

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan ialah 130 responden yang ditentukan menggunakan rumus pendekatan solvin $n = N / (1 + N.e^2)$ Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode angket atau kuesioner, dokumentasi, dan wawancara. Dimana data yang berhasil dikumpulkan akan dilakukan pengelolaan data dengan bantuan program SPSS V. 26. Dan untuk menganalisis hubungan antar variabel yang dikaji menggunakan analisis regresi berganda (multiple regression). Formula dari model Regresi Linear Berganda tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y_i = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kualitas Pelayanan
- bo = Konstanta
- b1, b2, b3 = Koefisien regresi parsial
- e = Variabel eror (pengganggu)
- X1 = Kemampuan Manajer Pengurus
- X2 = Kinerja Karyawan

Setelah analisis data selesai, langkah pengujian hipotesis dalam model regresi berganda melibatkan tiga metode. Pertama, Uji Parsial (Uji-t) digunakan untuk menguji pengaruh variabel X1 dan X2 secara parsial terhadap Variabel Y dengan membandingkan nilai P dengan alpha (α) pada taraf signifikansi 0,05. Kedua, Uji Simultan (Uji-F) digunakan untuk menentukan apakah variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat dengan tingkat signifikansi 5%. Terakhir, Interpretasi R dilakukan untuk mengukur seberapa baik model ini menjelaskan variasi variabel terikat

dan untuk menentukan kontribusi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, serta mengidentifikasi variabel bebas yang memiliki kontribusi terbesar.

4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.1 Analisis Deskriptif

Jumlah responden dalam penelitan ini sebanyak 130 orang yang terdiri dari, pengurus, pengawas, manajer, dan karyawan. Hasil penelusuran data diperoleh informasi dengan masa kerja, dan tanggapan responden terhadap setiap variabel yang diteliti. Masa kerja memiliki hubungan dengan kinerja pegawai yang merujuk pada bagaimana waktu yang dihabiskan seseorang dalam suatu pekerjaan atau organisasi dapat mempengaruhi hasil kerja dan produktivitas mereka. Hubungan ini dapat berbeda-beda tergantung pada berbagai faktor seperti tipe pekerjaan, lingkungan kerja, karakteristik individu, dan faktor-faktor lainnya. Sejalan dengan hasil penelitian Sahabuddin (2015), bahwa kemampuan kerja pegawai ditentukan oleh masa kerja pegawai, dimana terdapat pengaruh masa kerja terhadap tingkat kinerja pegawai suatu instansi atau organisasi. Adapun masa kerja responden yang diteliti dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Masa Kerja Responden Dalam Lingkup KPRI UNM

Keterangan	Jenis Kelamin		Total
	Laki-Laki	Perempuan	
Masa Kerja > 5 Tahun	10	9	19
5 - 10 Tahun	17	11	28
10 - 20 Tahun	25	16	41
20 < Tahun	28	14	42
Jumlah	80	50	130

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa jumlah responden didominasi oleh pria pada setiap tingkatan usia. Dominasi pria dalam lingkup KPRI Unm memeberikan alasan tersendiri terkait dengan tugas dan tanggung jawabnya. Budaya stereotip gender di beberapa tempat dalam memilih pekerjaan di beberapa sektor-sektor pekerjaan yang dianggap lebih pantas dan sesuai dengan tradisi dan budaya adat setempat. Penting untuk diingat bahwa hubungan antara masa kerja dan kinerja bersifat kompleks dan tidak selalu linier. Faktor-faktor lain seperti dukungan tim, manajemen yang efektif, pelatihan berkelanjutan, dan sejumlah variabel lainnya juga dapat memengaruhi bagaimana masa kerja seseorang mempengaruhi kinerjanya.

Menghadapi lingkungan usaha yang setiap saat dapat berubah, organisasi harus mampu beradaptasi dengan lingkungan dan pasar yang berubah dengan cepat. Karyawan yang memiliki kapabilitas yang tinggi lebih mudah beradaptasi terhadap

perubahan, mempelajari hal-hal baru, dan mengatasi tantangan di masa depan. Dalam hal pengembangan karir, pegawai yang memiliki kualifikasi dan keterampilan yang baik mempunyai peluang promosi yang lebih besar, tanggung jawab yang lebih besar dan pencapaian tujuan karir. Adapun tanggapan responden terhadap kualitas sumber daya manusia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Manajerial (X1)

Keterangan	SS	S	CS	KS	TS	Jumlah
Keterampilan Mengelola Dana	145	218	25	2	0	390
Keterampilan Membangun Komunikasi	137	212	40	1	0	390
Keterampilan Mengkoordinasi	134	221	34	1	0	390
Jumlah	416	651	99	4	0	

Sumber : Data diolah, 2023

Dalam penelitian ini kemampuan manajerial pengurus merupakan variabel X1 yang dibangun melalui tiga dimensi, yaitu: keterampilan mengelola dan memanfaatkan dana, keterampilan membangun komunikasi dan keterampilan mengkoordinasikan anggota. Berdasarkan tabel 3, menjelaskan bahwa tanggapan responden terhadap kemampuan manajerial didominasi oleh tanggapan setuju terhadap ketiga dimensi kemampuan manajerial, terutama pada dimensi keterampilan mengkoordinasikan anggota. dan diikuti tanggapan setuju terhadap dimensi keterampilan mengelola dan memanfaatkan dana.

Selanjutnya tanggapan sangat setuju terhadap kemampuan manajerial berada pada dominasi urutan berikutnya terutama pada dimensi keterampilan pengelolaan dana yang diikuti dengan dimensi keterampilan membangun komunikasi dan dimensi keterampilan mengkoordinasi anggota. sementara untuk tanggapan cukup setuju terhadap kemampuan manajerial berada pada dominasi urutan berikutnya terutama pada dimensi keterampilan membangun komunikasi.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa dari 130 orang responden umumnya memberikan tanggapan setuju terhadap kemampuan manajerial khususnya pada dimensi keterampilan mengkoordinasikan anggota dan tanggapan sangat setuju terhadap ketiga dimensi khususnya pada dimensi keterampilan mengelola dana.

Pada penelitian ini kinerja pengurus dibangun melalui tiga dimensi, yaitu: kualitas kerja, ketepatan waktu, dan komitmen kerja. Adapun tanggapan responden terhadap kinerja pengurus dapat dijelaskan melalui tabel berikut;

Tabel 4. Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan

Keterangan	SS	S	CS	KS	TS	Jumlah
Kualitas Kerja	121	212	48	9	0	390
Ketepatan Waktu	122	205	55	8	0	390
Komitmen Kerja	99	221	60	10	0	390

Keterangan	SS	S	CS	KS	TS	Jumlah
Jumlah	342	638	163	27	0	

Sumber : Data diolah, 2023

Tabel 4 menjelaskan bahwa jumlah tanggapan responden didominasi dengan tanggapan setuju terhadap kinerja karyawan yang didasarkan pada dimensi kualitas kerja, ketepatan waktu, dan komitmen kerja. Dimensi paling dominan mendapat tanggapan setuju adalah dimensi komitmen kerja, yang berarti bahwa umumnya responden menanggapi bahwa membangun kinerja karyawan ditentukan oleh komitmen kerja, dilanjutkan dengan dimensi kualitas kerja dan terakhir dimensi ketepatan waktu.

Tanggapan berikutnya didominasi tanggapan sangat setuju terhadap kinerja karyawan yang dibangun melalui dimensi kualitas kerja, ketepatan waktu, dan komitmen kerja. Adapun dimensi yang paling banyak mendapat tanggapan sangat setuju diantara ketiga dimensi tersebut adalah dimensi ketepatan waktu, yang diikuti dengan tanggapan terhadap kualitas kerja serta yang terakhir adalah dimensi komitmen kerja. Dalam hal ini ketepatan waktu merupakan dimensi yang paling utama memberikan dampak pada kinerja karyawan diikuti dengan dimensi kualitas kerja dan terakhir dimensi komitmen kerja karyawan.

Tanggapan berikutnya didominasi tanggapan cukup setuju terhadap kinerja karyawan yang dibangun melalui dimensi kualitas kerja, ketepatan waktu, dan komitmen kerja. Adapun dimensi yang paling banyak mendapat tanggapan cukup setuju diantara ketiga dimensi tersebut adalah dimensi komitmen kerja, yang diikuti dengan tanggapan terhadap kualitas kerja serta yang terakhir adalah dimensi ketepatan waktu. Dalam hal ini komitmen kerja merupakan dimensi yang cukup utama memberikan dampak pada kinerja karyawan diikuti dengan dimensi kualitas kerja dan terakhir dimensi ketepatan waktu.

Selanjutnya tanggapan kurang setuju terhadap kinerja karyawan yang dibangun melalui dimensi kualitas kerja, ketepatan waktu, dan komitmen kerja. Adapun dimensi yang kurang setuju diantara ketiga dimensi tersebut didominasi oleh dimensi komitmen kerja, yang diikuti dengan tanggapan terhadap kualitas kerja serta yang terakhir adalah dimensi ketepatan waktu kerja. Dalam hal ini komitmen kerja yang mendapat tanggapan tidak setuju terbanyak diantara dimensi lainnya. Dalam hal ini dimensi komitmen kerja yang kurang memberikan dampak pada kinerja karyawan diikuti dengan dimensi kualitas kerja dan terakhir dimensi komitmen kerja karyawan yang kurang memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan.

Berikut dapat ditunjukkan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan yang didasarkan pada ketiga dimensi tersebut.

Tabel 5. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

Keterangan	SS	S	CS	KS	TS	Jumlah
Kesesuaian Hasil	133	215	37	5	0	390
Ketepatan Waktu	107	226	47	10	0	390
Pemanfaatan Penunjang	104	239	43	4	0	390
Jumlah	344	680	127	19	0	

Sumber : Data diolah, 2023

Tabel di atas menjelaskan bahwa jumlah tanggapan responden didominasi dengan tanggapan setuju terhadap kualitas pelayanan yang didasarkan pada dimensi kesesuaian hasil, ketepatan waktu, dan pemanfaatan penunjang. Dimensi paling dominan mendapat tanggapan setuju adalah dimensi pemanfaatan penunjang, yang berarti bahwa umumnya responden menanggapi bahwa membangun kualitas pelayanan ditentukan oleh sejauh mana KPRI UNM menyediakan dan memanfaatkan fasilitas penunjang, dilanjutkan dengan dimensi ketepatan waktu, dan urutan terakhir yang paling dominan mendapat tanggapan setuju dengan kualitas pelayanan adalah dimensi kesesuaian hasil kerja.

Tanggapan berikutnya adalah sangat setuju terhadap kualitas kerja karyawan yang dibangun melalui dimensi kesesuaian hasil, ketepatan waktu, dan pemanfaatan penunjang. Dimensi yang paling banyak mendapat tanggapan sangat setuju diantara ketiga dimensi tersebut adalah dimensi kesesuaian hasil, diikuti dengan tanggapan terhadap ketepatan waktu dan terakhir pada dimensi pemanfaatan penunjang. Dalam hal ini kesesuaian hasil merupakan dimensi yang paling utama memberikan dampak pada kualitas pelayanan diikuti dengan dimensi ketepatan waktu dan terakhir pada dimensi ketersediaan dan pemanfaatan penunjang.

Dominasi tanggapan berikutnya adalah cukup setuju terhadap kualitas pelayanan. Adapun dimensi yang paling banyak mendapat tanggapan cukup setuju diantara ketiga dimensi tersebut adalah dimensi ketepatan waktu, yang diikuti dengan tanggapan cukup setuju terhadap pemanfaatan penunjang dan dominasi tanggapan cukup setuju berikutnya adalah pada dimensi kesesuaian hasil. Dari sejumlah tanggapan tersebut menjelaskan bahwa umumnya responden menilai kualitas pelayanan cukup setuju dengan ketepatan waktu.

Selanjutnya tanggapan kurang setuju terhadap kualitas layanan. Hasil tanggapan terhadap ketiga dimensi tersebut, menjelaskan bahwa umumnya responden menanggapi kurang setuju terhadap kualitas pelayanan yang didasarkan pada ketepatan waktu, dan lebih sedikit mendapat tanggapan kurang setuju terhadap dimensi kesesuaian waktu serta jumlah terkecil mendapat tanggapan kurang setuju terhadap kualitas pelayanan yang didasarkan pada pemanfaatan dan ketersediaan penunjang. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa kualitas pelayanan umumnya mendapat tanggapan setuju terhadap

ketiga dimensi tersebut dan diikuti dengan tanggapan sangat setuju dengan kualitas pelayanan. Dalam hal lain terdapat sejumlah kecil tanggapan kurang setuju terhadap kualitas pelayanan yang didasarkan pada tiga dimensi tersebut.

4.2 Uji Validasi

Hasil uji validitas masing-masing variabel menunjukkan dimana nilai signifikansi masing-masing variabel mempunyai nilai sig. 2-tailed lebih kecil dari nilai alpha 0,05. Nilai korelasi dibandingkan dengan rtabel, rtabel dicari pada signifikansi 0,05 dengan (n) = 130 atau df = 128, maka di dapat rtabel sebesar 0,144 jika rhitung > rtabel maka angket dikatakan valid, begitu sebaliknya. Jika rhitung < r tabel maka angket dikatakan tidak valid. Dalam konteks ini, karena rhitung > rtabel, maka dapat disimpulkan bahwa angket yang digunakan dalam penelitian ini dikatakan valid. Artinya, variabel-variabel dalam angket tersebut memiliki hubungan korelasi yang signifikan satu sama lain.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Signifikansi
Kemampuan Manajer Pengurus (X1)	1	0,599	0,144
	2	0,590	0,144
	3	0,593	0,144
	4	0,706	0,144
	5	0,761	0,144
	6	0,749	0,144
	7	0,749	0,144
	8	0,749	0,144
	9	0,720	0,144
Kinerja Karyawan (X2)	1	0,758	0,144
	2	0,707	0,144
	3	0,770	0,144
	4	0,767	0,144
	5	0,809	0,144
	6	0,852	0,144
	7	0,781	0,144
	8	0,755	0,144
	9	0,792	0,144
Kualitas Pelayanan (Y)	1	0,622	0,144
	2	0,723	0,144
	3	0,786	0,144
	4	0,668	0,144
	5	0,738	0,144
	6	0,761	0,144
	7	0,757	0,144
	8	0,793	0,144
	9	0,762	0,144

Sumber : Data Diolah, 2023

4.3 Uji Reliabilitas

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
Kemampuan Manajer Pengurus	0,855
Kinerja Karyawan	0,918
Kualitas Pelayanan	0,892

Sumber : Data Diolah, 2023

Suatu kuisioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu varabel dikatakan valid reliable apabila memiliki Croncbach Alpha lebih besar dari 0,60. Hasil analisis data menunjukkan bahwa setiap variabel mempunyai nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,5. Instrumen penelitian dengan demikian mempunyai nilai konsistensi yang memenuhi syarat pengumpulan data.

4.4 Uji Hipotesis

Tabel 8. Hasil Uji Regresi

Model	Un std. Coefficients		Std. Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	2,042	,995		2,052	,042
1 Kemampuan Manajer Pengurus	,282	,083	,246	3,392	,001
Kinerja Karyawan	,555	,072	,557	7,692	,000

Sumber : Data diolah, 2023

Tabel 8 menunjukkan nilai signifikansi T hitung Variabel kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan memiliki nilai lebih kecil dari alfa: 0,05 yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di lingkup Kantor KPRI UNM Makassar.

4.5 Uji F

Tabel 9 menjelaskan bahwa secara simultan variabel kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap dependen kualitas pelayanan di lingkup Kantor KPRI UNM Makassar. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai signifinasi F hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai alfa 0,05.

Tabel 9. Hasil Uji Simultan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	158,508	2	79,254	66,387	,000 ^b
Residual	151,615	127	1,194		
Total	310,123	129			

Sumber : Data, 2023

4.6 Uji Determinan

Adapun besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dijelaskan pada tabel determinan berikut.

Tabel 10. Hasil Uji Determinant

Model	R	R Square	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
1	,715 ^a	,511	,503	1,09262

Sumber : Data diolah, 2023

Besarnya pengaruh secara simultan variabel independen kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap variabel dependen kualitas pelayanan di lingkup Kantor KPRI UNM Makassar ditunjukkan dengan dengan nilai R – Square 0,715 atau sebesar 72 persen. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa variabel independen kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan memiliki pengaruh secara simultan yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan di lingkup Kantor KPRI UNM Makassar.

4.7 Pembahasan

Kemampuan kepemimpinan seorang manajer atau supervisor mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan suatu organisasi. Dalam hubungan antara keterampilan manajemen dan kualitas pelayanan, terdapat beberapa aspek penting terkait perencanaan strategis, yang mengasumsikan bahwa keterampilan manajemen mencakup kemampuan merencanakan strategi jangka panjang dan jangka pendek. Dengan perencanaan yang baik, manajemen dapat menetapkan visi dan tujuan organisasi yang fokus pada kualitas pelayanan. Garvin (2001) menekankan pentingnya kepemimpinan dalam mengembangkan budaya organisasi yang berfokus pada kualitas. Menurut cara berpikirnya, pemimpin yang efektif bertanggung jawab untuk menciptakan lingkungan di mana kualitas dihargai dan diperjuangkan. Hal ini mengacu pada pengembangan keterampilan manajemen dalam memahami, mengukur dan meningkatkan kualitas organisasi. Pada saat yang sama, Kotler & Armstrong (2016) menjelaskan bahwa kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif dalam layanan pelanggan adalah manajemen yang baik. Manajer harus memiliki kemampuan untuk merencanakan, melaksanakan dan memantau kegiatan yang meningkatkan kualitas layanan.

Selain perencanaan strategis, organisasi berperan dalam menciptakan kualitas layanan. Kemampuan mengorganisasikan sumber daya, termasuk personel, peralatan, dan anggaran, bertujuan untuk kelancaran operasional pelayanan. Melalui struktur organisasi yang baik dan alokasi sumber daya yang tepat akan mempengaruhi efektivitas dan efisiensi kualitas pelayanan (Kasmir 2016). Dalam hal penting lainnya berarti

keterampilan kepemimpinan, yang melalui keterampilan kepemimpinan yang baik dapat membantu menginspirasi dan memotivasi tim kerja untuk mencapai standar pelayanan yang tinggi. Manajer yang efektif juga dapat memberikan arahan yang jelas dan menjadi contoh dalam mengutamakan kualitas pelayanan. Aswin & Rahyuda (2017) menyatakan bahwa tujuan utama manajemen adalah memastikan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan, kekhususan, daya tanggap, jaminan dan empati terpenuhi dan memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan (Prasetya 2019). Manajer memegang peranan penting dalam mencapai tujuan tersebut dengan mengelola seluruh aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, manajemen strategis diartikan sebagai serangkaian keputusan dan tindakan yang menghasilkan perumusan dan implementasi rencana untuk mencapai tujuan Perusahaan (Musnaeni 2022). Di saat yang sama peran komunikasi manajemen dalam mempengaruhi kualitas layanan. Komunikasi yang jelas, inspiratif dan berorientasi pada layanan menciptakan budaya organisasi yang mendukung layanan berkualitas tinggi. Selanjutnya, Hartt dan Haynes mengkaji peran kepemimpinan etis dalam meningkatkan kualitas layanan. Mereka menekankan pentingnya manajemen berbasis nilai dan etika untuk mencapai pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, kepemimpinan dan manajemen yang baik menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan khususnya KPRI UNM.

Sebagai perusahaan yang mengedepankan kualitas pelayanan, hal ini tidak lepas dari pengawasan yang cermat. Pemantauan yang cermat memungkinkan administrator sistem mengidentifikasi masalah pada layanan dan mengambil tindakan perbaikan. Hal ini membantu memastikan bahwa layanan memenuhi standar yang ditetapkan. Selain keterampilan dan kemampuan komunikasi yang baik, yang merupakan kunci untuk mengoordinasikan tugas dan memastikan pemahaman antar anggota tim. Komunikasi yang efektif juga memberikan kesempatan kepada administrator sistem untuk mendengarkan umpan balik pelanggan dan melakukan perbaikan jika diperlukan. Oleh karena itu, penting untuk mengadaptasi pemantauan dan pengukuran untuk memahami pengalaman pelanggan dalam lingkungan digital yang terus berkembang (Omar Ali and Abd Hakim Amir 2020). Selanjutnya menyarankan bahwa pemantauan yang efektif dapat membantu organisasi mengidentifikasi dan memperbaiki penyimpangan dalam layanan, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pengendalian, yang mencakup pemantauan, pengukuran, dan identifikasi masalah, memungkinkan perusahaan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk mencapai kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan.

Tindakan korektif untuk meningkatkan kualitas layanan memerlukan investasi manajemen yang efektif dalam pengembangan sumber daya manusia, termasuk

pelatihan, pengembangan keterampilan dan dukungan untuk membantu anggota tim mencapai potensi terbaik mereka dalam memberikan layanan berkualitas. Menurut Carić et al. (2022), manajer harus efektif dalam mengelola sumber daya manusia, termasuk perencanaan, pengorganisasian, dan pemantauan, guna mencapai dan mempertahankan kualitas layanan yang konsisten. Selain itu, telah diakui bahwa manajemen SDM yang efektif berarti merekrut, melatih dan mengembangkan karyawan untuk mencapai tujuan kualitas layanan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa manajemen SDM yang efektif memainkan peran penting dalam mencapai kualitas layanan yang lebih tinggi. Berinvestasi pada staf, termasuk pelatihan dan pengembangan, dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan layanan berkualitas dan menciptakan pengalaman pelanggan yang positif.

Temuan menunjukkan bahwa kinerja pegawai dapat berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Karyawan yang memberikan layanan berkualitas biasanya menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Sebaliknya, karyawan yang tidak melakukan pekerjaannya atau kurang mempedulikannya dapat merugikan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.

Kotler & Armstrong (2018) menjelaskan bagaimana kinerja karyawan dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan pada akhirnya kepuasan pelanggan. Lebih lanjut, kualitas layanan sangat bergantung pada kinerja karyawan baik dalam interaksi pelanggan langsung maupun peran dukungan (Tju 2016). Selain itu, hubungan antara kesejahteraan karyawan, kebahagiaan dan kinerja dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan (Ihsan, Wahyuni, and Aripin S 2017; de Koeijer-Gorissen 2019). Kinerja karyawan adalah salah satu dimensi utama yang membentuk persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan. Demikian, karyawan yang memberikan pelayanan yang andal, responsif, empatik, dan berorientasi pada bukti fisik akan meningkatkan kualitas pelayanan (Yanti 2015). Selain itu peran karyawan dalam menciptakan *critical service encounters* yang memiliki dampak signifikan pada persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan (Pratiwi 2014). Interaksi karyawan dengan pelanggan adalah momen penting yang harus dikelola dengan baik. Hal tersebut terkait bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan karena pelanggan sering kali berinteraksi langsung dengan karyawan dalam pemasaran jasa. Setiabudi (2015) mencatat bahwa implementasi manajemen hubungan pelanggan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan, menekankan perlunya sistem dan proses yang efektif untuk meningkatkan layanan pelanggan dan memenuhi harapan pelanggan. Ditekankan bahwa karyawan yang berperan sebagai kontak pribadi dengan pelanggan

memiliki dampak besar pada citra dan kualitas pelayanan perusahaan. (Pagan, Mitan, and Rangga 2023) menemukan bahwa peningkatan kinerja karyawan melalui peningkatan keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan anggota koperasi simpan pinjam (KSP).

Dengan demikian, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan saling berkaitan. Karyawan yang berkinerja baik, terlibat secara emosional dalam organisasi dan merasa dihargai, memberikan layanan pelanggan yang lebih baik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan kesuksesan organisasi secara keseluruhan. Pada sisi lain tidak mengabaikan aspek kesejahteraan dan kebahagiaan karyawan yang nantinya dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan.

Tabel 9 menjelaskan bahwa secara simultan variabel kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap dependen kualitas pelayanan di lingkup Kantor KPRI UNM Makassar. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai signifikansi F hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai alfa 0,05.

Analisis dari Tabel 9 mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan di Kantor KPRI UNM Makassar. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi F hitung yang sebesar 0,000, yang jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan sebelumnya yaitu 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan secara bersama-sama memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Kantor KPRI UNM Makassar. Hasil ini memberikan implikasi bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor KPRI UNM Makassar sebaiknya mempertimbangkan peningkatan kemampuan manajerial pengurus dan kinerja karyawan secara bersama-sama.

5. Kesimpulan dan Saran

Hasil analisis dan kajian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di KPRI UNM Makassar menunjukkan temuan yang signifikan. Pertama, terdapat pengaruh positif signifikan antara kemampuan manajerial pengurus dan kualitas layanan di KPRI UNM Makassar. Semakin tinggi kemampuan manajerial, semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada anggota; sebaliknya, semakin rendah kemampuan manajerial, semakin rendah pula kualitas layanan yang diberikan. Kedua, kinerja pengurus juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan di KPRI UNM Makassar. Semakin tinggi kinerja pengurus, semakin baik kualitas layanan yang disediakan; sementara jika kinerja pengurus rendah, maka kualitas layanan cenderung

menurun. Temuan ini menegaskan pentingnya perhatian terhadap kemampuan manajerial dan kinerja pengurus dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di lingkup KPRI UNM Makassar.

Untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan di KPRI UNM Makassar, beberapa langkah perlu diambil. Pertama, perlu memberikan perhatian yang lebih besar terhadap kemampuan manajerial pengurus, termasuk aspek keterampilan dalam mengelola data, kemampuan komunikasi yang efektif, dan pengelolaan sumber daya yang optimal. Hal ini akan membantu pengurus dalam menjalankan tugas mereka secara lebih efisien. Kedua, upaya perlu difokuskan pada peningkatan kinerja pengurus dengan mengutamakan kualitas kerja, ketepatan waktu dalam memberikan layanan kepada anggota, dan memperkuat komitmen kerja mereka. Ini akan memberikan dampak positif pada kualitas layanan secara keseluruhan. Terakhir, memberikan peluang pengembangan karier dan pelatihan lanjutan kepada pengurus dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka. Dengan adanya kesempatan ini, pengurus akan lebih termotivasi untuk meningkatkan kinerja mereka, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh KPRI UNM Makassar. Saran Untuk penelitian selanjutnya adalah dengan memper-kompleks variabel-variabel prediktor dalam rangka identifikasi kualitas pelayanan.

6. Bibliography

- Adhiputra, Made Wahyu. 2017. "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Layanan Hotel." *Business Management Journal* 11(2).
- Anggraini, Fifin, and Anindhya Budiarti. 2020. "Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek." *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)* 8(3):86-94.
- Arisandi, Desi. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus Dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Segarbo Kecamatan Bodeh Kabupaten Pematang." *Economic Education Analysis Journal* 2(3):177-87.
- Aswin, Angga Erly, and Agoes Ganesha Rahyuda. 2017. "Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Variabel Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi."
- Carić, Marko, Radivoj Prodanović, Amina Khoja, and Jovana Gardašević. 2022. "Human Resources Management in Domestic Agricultural Enterprises." *Ekonomija: Teorija I Praksa* 15(2). doi: 10.5937/etp2202014c.

- Ihsan, Nurul, Asep Sujana Wahyuni, and Muhammad Aripin S. 2017. "Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Guru Pendidikan Jasmani Olahraga Dan Kesehatan Dalam Pengelolaan Pembelajaran." *Jurnal Menssana* 2(1):57-68.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- De Koeijer-Gorissen, Relinde. 2019. *Lean Management & Six Sigma in Internal Service Units within Academic Hospitals: Investigating the Impact on People and Performance*. Erasmus University Rotterdam.
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong. 2016. "Principles of Marketing, 15th Pearson Education Limited." *Priansa, Donni Juni, (2017) Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong. 2018. "Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition."
- Lestari, Yunia, Faizal Mulia, and Nor Norisanti. 2020. "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank OCBC NISP Cabang Cibadak-Sukabumi (Survey Pada Karyawan Bank OCBC NISP Cabang Cibadak)." *Jurnal Ekobis Dewantara* Vol 3(3).
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2014. "Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan." in *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*.
- Mathis, Ropbert L., John H. Jackson, Sean R. Valentine, and Patricia A. Meglich. 2017. "Human Resource Management 15th Ed."
- Mubarok, Muhammad Iqbal, and Dede Nurohman. 2022. "Keberhasilan Usaha Konveksi Seabagai Implikasi Dari Kemampuan Manajerial Dan Perilaku Kewirausahaan." *Jurnal Cakrawala Ilmiah* 1(10):2367-78.
- Musnaeni, Musnaeni. 2022. "Pentingnya Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan." *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pengetahuan* 2(2). doi: 10.51878/cendekia.v2i2.1168.
- Omar Ali, Siti Rapidah, and Siti Naemah Abd Hakim Amir. 2020. "Service Quality and Customer Satisfaction: Experience of Customers' in Postal Service." *Jurnal Intelek* 15(2). doi: 10.24191/ji.v15i2.308.
- Pagan, Yohana octaviana Oncu Lid, Wilhelmina Mitan, and Yoseph Darius Purnama Rangga. 2023. "Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelayanan Anggota Pada KSP Kopdit Sube Huter." *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi* 1(1).
- Parasuraman, ABLL, Valarie A. Zeithaml, and L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." 1988 64(1):12-40.
- Prasetya, Syarief Gerald. 2019. "Pengaruh Pelayanan Pinjaman Kredit Terhadap Keputusan Membeli Pada PT. Bess Finance Cabang Leuwiliang Bogor." *Jurnal Ilmiah Binaniaga* 9(1B). doi: 10.33062/jib.v9i1b.333.

- Pratiwi, Anita. 2014. "Pengaruh Service Encounter Quality Terhadap Kepuasan Tamu Bisnis Grand Zuri Hotel BSD City: Survei Pada Tamu Bisnis Yang Menggunakan Full Board Meeting Package Di Grand Zuri Hotel BSD City." Universitas Pendidikan Indonesia.
- Pujiyono. 2015. *Hukum Koperasi Dalam Potret Sejarah Di Indonesia*. Surakarta: CV. INDOTAMA SOLO.
- Ranti, Devyano, Iwan Kandori, and Olivia F. Loginsi. 2023. "Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi." *Literacy: Jurnal Pendidikan Ekonomi* 4(1):53-65.
- Sahabuddin, Romansyah. 2015. "Meningkatkan Kinerja Usaha Miko, Kecil, Dan Menengah Dalam Perspektif Kewirausahaan."
- Sarmila. 2021. "Peran Musyawarah Perencanaan Pembangunan Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Desa Damai Kecamatan Watang Sidenreng Kabupaten Sidenreng Rappang." *OSF*. doi: <https://doi.org/10.31219/osf.io/ct2xh>.
- Setiabudi, Djoni Haryadi, Vennytha Lengkong, and Silvia Rostianingsih. 2015. "The Implementation of Customer Relationship Management and Its Impact on Customer Satisfaction, Case Study on General Trading and Contractor Company." in *Communications in Computer and Information Science*. Vol. 516.
- Sinaga, Astri Ocktora, and Kusumantoro. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha." *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan* 10(1).
- Symantra, Rhama Fahrezy, and Nuri Aslami. 2022. "Analysis Of Service Quality Dimensions Towards Customer Satisfaction At Bpjs Employment In Medan Branch Office." *Journal of Humanities, Social Sciences and Business (JHSSB)* 1(4):7-14.
- Tju, Teja Endra Eng. 2016. "Kajian Hubungan Kausal Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Penyedia Layanan Akses Broadband: Studi Kasus Layanan CATV, Internet, Dan Kombinasinya Dari PT. First Media, Tbk." *Telematika MKOM* 2(1):13-31.
- Tresnayanti, Adinda Dwi, Emmy Ermawati, and Mimin Yatminiwati. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial, Dan Citra Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Bintang Mandiri Lumajang." *Jobman: Journal of Organization and Bussines Management* 4(3):186-93.
- Vroom, V. 1964. *Work and Motivation*. New York: Wiley and Sons.
- Yanti, Herli. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Kurnia Perdana Hotel Di Bandar Lampung." Fakultas Ekonomi dan Bisnis.