



Contents lists available at [Journal IICET](https://journal.iicet.org)
JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)
ISSN: 2502-8103 (Print) ISSN: 2477-8524 (Electronic)
Journal homepage: <https://jurnal.iicet.org/index.php/jppi>



Kompetensi komunikasi dan motivasi berprestasi terhadap kinerja pelayanan staf

Abdorrakhman Gintings

Prodi Manajemen, Universitas Langlangbuana, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Sep 28th, 2022

Revised Dec 18th, 2022

Accepted Apr 09th, 2023

Keyword:

Kompetensi komunikasi,
Motivasi berprestasi,
Kinerja pelayanan

ABSTRACT

Merebaknya wabah Covid-19 sejak tiga tahun yang lalu telah berdampak merosotnya kinerja sebagian besar perusahaan termasuk yang bergerak di bidang jasa. Menjelang berakhirnya wabah tersebut, pemerintah Indonesia mendorong operator bisnis di Indonesia untuk: "Pulih lebih cepat dan Bangkit lebih kuat". Mengikuti saran itu, perusahaan mulai berbenah diri dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusianya. Penelitian ini ditujukan untuk memperoleh gambaran tentang pengaruh komunikasi dan motivasi berprestasi terhadap kinerja layanan. Di samping itu, penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkap perbedaan kinerja layanan staf laki-laki dan perempuan. Penelitian dilakukan di PT Putra Pertiwi yang bergerak dibisnis jasa berlokasi di Kota Tangerang Selatan. Responden penelitian sebanyak 60 orang staf operasional terdiri dari 30 orang staf laki-laki dan 30 orang staf perempuan. Persepsi pelanggan digali dari 8 orang staf perusahaan mitra. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metoda deskriptif. Analisis deskriptif menunjukkan bahwa staf perempuan memiliki kompetensi komunikasi yang tinggi dan kinerja layanan yang juga tinggi. Hasil analisis korelatif menunjukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi komunikasi dan motivasi berprestasi terhadap kinerja layanan. Uji beda menunjukkan bahwa staf perempuan mengujukkan kinerja layana nyang lebih baik dari staf perempuan.



© 2023 The Authors. Published by IICET.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Abdorrakhman Gintings,
Prodi Manajemen, Universitas Langlangbuana
Email: agintings@yahoo.com

Introduction

Tidak dapat disangkal akibat terpaan Pandemic Covid-19 kondisi lingkungan eksternal strategis yang dihadapi oleh pengusaha bahkan semakin krusial. Selama tidak kurang dari tiga tahun terakhir kehidupan ekonomi di seluruh pelosok dunia tersendat sekalipun belum sampai berhenti sama sekali. Survey yang dilakukan oleh Kemenaker pada tahun 2020 mengindikasikan bahwa 88% dari 1105 perusahaan yang menjadi sampel yahng tersebar di 32 provinsi, mengalami kerugian dan harus mengurangi kegiatan produksinya demi efisiensi. Tentu saja kegiatan ekonomi nasional yang kurang menguntungkan ini berujung pada kondisi yang memprihatinkan yaitu meningkatnya pengangguran akibat pemutusan hubungan kerja.

Kini, ketika dunia memasuki situasi perubahan dari Pandemi menuju endemi, perusahaan baik jasa maupun produk, dari mulai mikro hingga multinasional, harus berbenah diri untuk memulai lagi kegiatannya sambil tetap melanjutkan upaya meningkatkan daya saingnya. Pelaku usaha dipaksa, terpaksa dan harus memaksakan dirinya untuk mengikuti motto cerdas dan bijak pemerintah Republik Indonesia yaitu: "Pulih

lebih cepat dan Bangkit lebih kuat.” Bagi pelaku usaha, salah satu cara yang tepat untuk menerapkan motto tersebut adalah memulai dengan evaluasi diri mengikut teknik-teknik manajemen strategis yaitu mencermati faktor-faktor S (Strength) dan W (Weakness) dari komponen utama operasional yaitu SDM (Sumber Daya Manusia). Fokus kepada SDM tersebut disarankan mengingat perannya terkait dengan semua bidang manajerial perusahaan, Dengan demikian semua personil secara bersama-sama dengan sadar dan senang hati bergerak membangun kembali perusahaan mencapai tujuannya yang telah terkendala sejak Pandemi Covid 19 merebak.

Menghadapi krisis setelah pandemi diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas yang mengetahui perkembangan dan kemajuan teknologi seperti saat ini, sumber daya manusia saat ini harus dibekali dengan wawasan yang luas mengenai berbagai hal seperti kompetensi komunikasi dan motivasi berprestasi dalam perusahaan. Jika sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan memiliki komunikasi dan motivasi yang baik maka akan berdampak positif ke berbagai aspek perusahaan dan sebaliknya jika sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan memiliki kompetensi komunikasi dan motivasi yang buruk maka akan berdampak buruk ke berbagai aspek perusahaan termasuk kinerja pelayanan. Yang mana Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja merupakan hasil kerja konkret yang dapat diamati dan diukur (Gaol & Jimmy, 2014). Selain itu Kinerja setiap individu dalam organisasi merupakan kunci bagi keberhasilan pencapaian produktivitas karena kinerja merupakan suatu hasil dimana orang-orang dan sumber daya yang lain secara bersama-sama membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan (Susilowati et al., 2020). Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Susanto, 2016) menunjukkan bahwa kompetensi dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja layanan dan meningkatkan pengaruh kompetensi terhadap kinerja perlu dilakukan peningkatan kompetensi.

Kompetensi komunikasi dapat tercapai dengan optimal jika Komunikasi kerja dibangun melalui hubungan dengan atasan dan bawahan serta hubungan dengan rekan kerja. Dimana menurut (Anjarwani, 2016) menyatakan bahwa komunikasi dapat diartikan sebagai suatu proses pertukaran, penyampaian, dan penerimaan berita, ide, atau informasi dari seseorang ke orang lain. Selain itu menurut Agustini bahwa komunikasi didefinisikan sebagai penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima, baik secara lisan, tertulis, maupun menggunakan alat komunikasi (Agustini, 2016). Melalui komunikasi, pegawai dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja. Melalui komunikasi juga pegawai dapat saling bekerja sama satu sama lain (Rivaldo et al., 2021). Hubungan dengan atasan artinya bahwa setiap pegawai harus merasa nyaman jika berkonsultasi dengan pimpinan. Begitu juga pimpinan tidak semena-mena memberikan instruksi pada pegawai, berikan pengakuan dan penghargaan pada mereka. Hubungan dengan rekan kerja, juga harus menjadi perhatian karena timbulnya konflik akibat kebijakan pimpinan akan mengganggu hubungan antar pegawai. Oleh karenanya pimpinan hendaknya menciptakan suasana lingkungan kerja yang kondusif. Motivasi kerja merupakan dasar untuk mendorong pegawai agar dalam melaksanakan tugas memiliki semangat melakukan pekerjaan. Motivasi dapat berhubungan dengan kebutuhan berprestasi artinya pegawai memiliki keinginan untuk berprestasi dalam kerjanya dengan harapan mendapat pengakuan dan penghargaan dari pimpinan. Kebutuhan berafiliasi artinya bahwa pegawai ingin diakui keberadaannya baik oleh pimpinan maupun oleh rekan kerja.

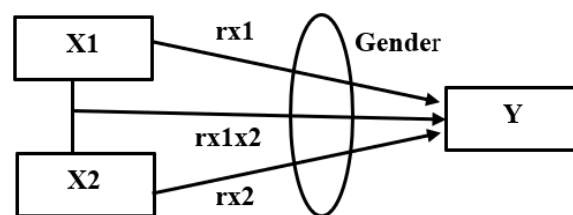
Pengamatan menunjukkan, diantara perusahaan yang saat ini sedang giat berbenah diri untuk bangkit adalah PT Putra Pertiwi yang berlokasi di Tangerang Selatan, Provinsi Banten. PT Putra Pertiwi adalah sebuah badan usaha yang bergerak di bidang perdagangan dan jasa. Khusus dalam bidang jasa, perusahaan ini bergerak dalam usaha konsultansi. Jasa konsultansi yang diberikan kepada pelanggan diantaranya mengembangkan sistem Monitoring dan Evaluasi Proyek, Pengembangan Sumber Daya Manusia, Menyusun Rencana Pendirian Lembaga Pendidikan, Menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan termasuk Training of Trainers, dan sebagainya. Tentu saja keberhasilan dalam penyelenggaraan bisnis jasa, kompetensi SDM berperan sangat penting juga sangat bergantung pada SDM yang dimiliki mengingat keterlibatan langsung mereka dengan konsumennya. Kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama bisnis sangat ditentukan kompetensi SDM yang meliputi hard skills dan soft skills dalam melayani pelanggan. Hard skill yaitu kompetensi teknis yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu sesuai dengan bidang tugas dan jabatannya. Soft skills adalah berbagai keterampilan non-teknis yang diperlukan untuk melaksanakan semua pekerjaan di semua jenjang jabatan, dua dari keterampilan soft skills adalah motivasi diri dan kompetensi berkomunikasi.

Di samping kompetensi, isu ketenagakerjaan yang dewasa ini ramai dibahas oleh banyak pakar dalam berbagai forum adalah gender khususnya tentang laki-laki dan perempuan. Pertanyaan yang sering dilontarkan berbagai diskusi adalah: Apakah kaum perempuan memiliki tingkat kinerja yang setara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai SDM di perusahaan bisnis. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa berpengaruh kompetensi komunikasi dan motivasi berprestasi terhadap kinerja

layanan staf, dari hasil survey sebelumnya ternyata masih banyak kekurangan dan kelemahan dari kompetensi komunikasi dan motivasi kerja yang dimiliki oleh sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Seperti kurangnya pengetahuan tentang kompetensi komunikasi kepada para pekerja yang menyebabkan komunikasi tersebut tidak terbuka dan terjadi konflik baik dengan sesama rekan kerja maupun dengan atasan, adapun pekerja yang hanya memikirkan perasaan diri sendiri yang menyebabkan tidak terjalinnya kerjasama dan kurangnya dorongan motivasi baik dari diri sendiri, sesama rekan kerja maupun dari pimpinan perusahaan yang menyebabkan pekerja tidak bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kompetensi komunikasi dan motivasi berprestasi terhadap kinerja pelayanan staf.

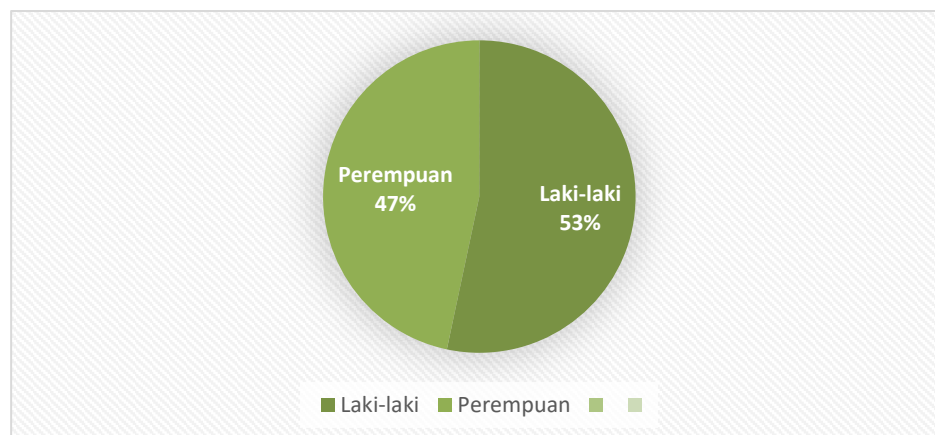
Method

Penelitian ini difokuskan pada 3 (tiga) variabel yang terdiri dari 2 (dua) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat. Kedua variabel bebas adalah Kompetensi Komunikasi (X1) dan Motivasi Berprestasi(X2). Sebagai variabel terikat yaitu Kinerja Layanan (Y). Hubungan ketiga variabel seperti diperlihatkan dalam Gambar 3.



Gambar 1. Hubungan antar Variabel Penelitian

Terdapat 2 (dua) kelompok responden sebagai sumber data dan informasi dalam penelitian ini yaitu Staf operasional PT Putra Pertiwi dan manajer perusahaan yang menjadi pelanggan perusahaan ini. Staf PT Putra Pertiwi yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sampel total yang berjumlah 60 orang staf operasional PT Putra Pertiwi. Mereka dapat dibedakan atas 32 orang (53%) staf laki-laki dan 28 orang (47%) staf perempuan sebagaimana diilustrasikan dalam Gambar 2.



Gambar 2. Komposisi Responden Staf PT Putra Pertiwi

Staf perusahaan pelanggan PT Putra Pertiwi yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 8 orang dari 5 perusahaan yang berbeda. Kelima perusahaan ditetapkan sebagai sampel dengan pertimbangan sebagai berikut: (1) Perusahaan tersebut adalah pelanggan setia yang selama masa Pandemi Covid 19 masih memanfaatkan jasa layanan PT Putra Pertiwi. (2) Perusahaan berlokasi di kota Tangerang Selatan dan Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta sehingga memudahkan untuk dihubungi jika diperlukan. Dalam perencanaan, ditetapkan 2 responden dari masing-masing perusahaan pelanggan sehingga jumlah keseluruhan 10 orang responden. Akan tetapi, hanya 8 orang yang mengembalikan angket. Tabel 1 memperlihatkan jumlah responden pelanggan dari masing-masing perusahaan.

Tabel 1. Responden dari Pelanggan

Kode Perusahaan	Layanan Jasa Yang Diberikan PT Putra Pertiwi	Jumlah Sampel Yang Ditetapkan	Jumlah Angket Kembali
A	Penyelenggaraan Bimtek Staf dan Karyawan	2	2
B	Penyelenggaraan ToT Untuk Instruktur Petugas Ambulans.	2	1
C	Pengembangan Sistem Monev Proyek	2	2
D	Penyelenggaraan ToT Untuk Manajer	2	2
E	Survey Hasil Uji Kompetensi Guru	2	1
Total		10	8

Untuk menggali data, digunakan 2 (dua) jenis angket yaitu; angket tertutup dan angket terbuka. Angket tertutup digunakan untuk mengumpulkan data dari ke 60 staf operasional PT Putra Pertiwi. Angket berisi 15 pertanyaan untuk masing-masing variabel penelitian dengan alternatif jawaban yang telah disediakan menggunakan skala Likert.

Dimensi serta jumlah item pertanyaan untuk masing-masing variabel penelitian yang dicakup dalam instrumen sebagai berikut. Pengukuran variabel kompetensi komunikasi (X1), variabel motivasi berprestasi (X2) dan variabel kinerja layanan (Y) sama-sama memiliki total 15 item yang digunakan dalam pengukuran, dimana masing-masing variabel menggunakan jumlah dimensi yang berbeda-beda seperti pada variabel kompetensi komunikasi (X1) menggunakan 2 dimensi yaitu pesan verbal dengan jumlah item yang digunakan 8 dan pesan non-verbal dengan jumlah item yang digunakan 7, pada pengukuran variabel motivasi berprestasi (X2) menggunakan 3 dimensi yaitu menyikapi pekerjaan dengan jumlah item 5, menyikapi tantangan dengan jumlah item 5 dan meningkatkan kompetensi dengan jumlah item 5 dan pada pengukuran variabel kinerja layanan (Y) menggunakan 3 dimensi yaitu pengetahuan teknis pekerjaan dengan jumlah item 5, melaksanakan pelayanan dengan jumlah item 5 dan kepuasan pelanggan dengan jumlah item 5.

Angket terbuka yang disusun adalah dari jenis terstruktur dengan mana responden diminta memberikan jawaban terbuka dalam koridor atau konteks yang telah ditetapkan. Pertanyaan yang diajukan terkait dengan tanggapan responden terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh staf PT Putra Pertiwi dalam kemitraan bisnis dengan perusahaan mereka. Jawaban angket terbuka ini akan dikelompokkan secara kontekstual kemudian digunakan untuk memaknai lebih mendalam jawaban angket tertutup yang disebarkan kepada staf operasional PT Putra Pertiwi. Teknik pemaknaan ini dikenal dengan istilah triangulasi (Sugiyono, 2013).

Penelitian ini menerapkan metoda penelitian kuantitatif dengan menggunakan tiga jenis teknik analisis statistik sebagai berikut; (1) analisis Deskriptif: untuk memperoleh gambaran tentang tingginya kompetensi komunikasi, motivasi berprestasi dan kinerja layanan, (2) uji Beda: untuk menganalisis adanya perbedaan kinerja layanan yang signifikan antara staf laki-laki dan staf perempuan, (3) analisis Regresi Linier Berganda: untuk mengetahui seberapa besar dan signifikan pengaruh kompetensi komunikasi dan motivasi berprestasi terhadap kinerja layanan, (4) analisis Hasil Angket Terbuka: untuk menarik kesimpulan dari jawaban pertanyaan yang sama oleh responden yang berbeda. Ini dilakukan mengikuti model Miles dan Huberman dengan langkah-langkah sebagai berikut (Sugiyono, 2013) dan (Muljono, 2012); (a) reduksi data yaitu mengkategorikan data yang penting konteks dan kesamaan pola jawaban, (b) menyimpulkan jawaban responden sebagai pemaknaan secara konseptual serta verifikasi dari jawaban angket tertutup.

Pengujian Instrumen dilakukan untuk menjamin bahwa instrumen yang disusun layak digunakan, perlu terlebih dahulu di uji validitas atau keabsahannya dan reliabilitas atau keajegannya. Pelaksanaan dan hasil pengujian instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan berikut ini. Pada penelitian ini dilakukan uji validitas guna mengetahui apakah setiap variabel valid atau tidak, uji validitas ini menggunakan teknik Pearson Product Moment. Hasil dari uji validitas pada penelitian ini menunjukkan r hitung lebih besar dari rtabel maka semua item termasuk ke dalam kategori valid. Adapun langkah-langkah menghitungnya sebagai berikut: (1) menghitung korelasi skor setiap item dengan skor total seluruh item dan hasilnya disebut nilai korelasi hitung atau r hitung, (2) mencari nilai korelasi dalam tabel r product moment dengan derajat kepercayaan atau $df = N - 2 = 58$ dan ketelitian 5%. Hasilnya diperoleh $r_{tabel} = 0,254$, (c) andingkan nilai r hitung setiap item kuesioner dengan rtabel. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka item tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item dinyatakan tidak valid dan harus diganti, diperbaiki atau di buang.

Pengujian reliabilitas atau keajegan instrumen dilakukan dengan menggunakan metoda Alpha Cronbach dengan menggunakan aplikasi SPSS 23 untuk mengetahui hasilnya. Hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap sebanyak 45 item pertanyaan angket untuk ketiga variabel x1, x2 dan y menunjukkan r alpha semua item lebih besar dari rtabel, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua item reliable. Pengujian validitas angket terbuka untuk keperluan ini angket diberikan kepada 3 (tiga) orang kolega dosen. Ketiga dosen tersebut masing-masing pengajar mata kuliah; metodologi penelitian, bahasa Indonesia, dan manajemen,. Dari ketiga

dosen tersebut diperoleh masukan dan koreksi sebagai berikut: (1) dari dosen metodologi penelitian diperoleh masukan tentang kesesuaian konstruksi pertanyaan dalam angket dengan prinsip-prinsip penyusunan instrument penelitian, (b) dari dosen bahasa Indonesia diperoleh masukan tentang keterbacaan pertanyaan yang meliputi tata bahasa dan penggunaan istilah, (c) dari dosen manajemen diperoleh masukan tentang kesesuaian pertanyaan dengan teori manajemen yang meliputi, komunikasi, motivasi dan kinerja. Masukan dan koreksi dari ketiga kolega telah ditanggapi serius dan dijadikan masukan bagi penyempurnaan angket terbuka, sehingga menurut ketiga kolega dosen instrumen angket terbuka layak digunakan.

Hasil dan Pembahasan

Pada tabel 2 menjelaskan distribusi skor untuk ketiga variabel; x1, x2, dan y untuk kedua kelompok jender; Laki-Laki dan Perempuan serta gabungannya berikut kategorinya.

Tabel 2. Distribusi Skor Ketiga Variabel

Variabel	Kelompok	Mean	SD	Kategori
Kompetensi Komunikasi	Laki-laki	2,9333	0,1576	Sedang
	Perempuan	3,6222	0,1426	Tinggi
Motivasi Berprestasi	Gabungan	3,2778	0,3780	Sedang
	Laki-laki	2,9844	0,6461	Sedang
	Perempuan	2,7333	0,1648	Sedang
Kinerja Layanan	Gabungan	2,8589	0,5926	Sedang
	Laki-laki	2,1511	0,1187	Rendah
	Perempuan	3,7178	0,0777	Tinggi
	Gabungan	2,9344	0,7962	Sedang

Tabel 3. Kategorisasi

Rentang Mean	Kategori
1,00 – 1,49	Sangat Rendah
1,50 – 2,49	Rendah
2,50 – 3,49	Sedang
3,50 – 4,49	Tinggi
4,50 – 5,00	Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 3 dan tabel 4 di atas dapat disimpulkan bahwa Staf perempuan memiliki kompetensi komunikasi (x1) yang tinggi sedangkan staf laki-laki memiliki kompetensi komunikasi (X1) yang sedang. Pada variabel motivasi berprestasi (X2) tidak terdapat perbedaan kategori pada staf laki-laki, staf perempuan dan gabungan berada pada kategori sedang. Pada variabel kinerja layanan (y) staf perempuan berada dalam kategori tinggi sedangkan staf laki-laki berada dalam kategori rendah.

Hasil uji beda

Perbedaan kinerja layanan kedua dilakukan menggunakan uji t dengan kriteria, jika nilai sig < 0,05 maka terdapat perbedaan antara kedua kelompok staf laki-laki dan perempuan dan jika sebaliknya maka dinyatakan tidak terdapat perbedaan. Hasil uji t yang dilakukan dapat dilihat dalam gambar 3.

Independent Samples Test									
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference Lower Upper
Kinerja_Pelayanan_Staff	Equal variances assumed	9,370	,053	-51,226	58	,000	-,54839	,01071	-,56982 -,52696
	Equal variances not assumed			-51,226	37,160	,000	-,54839	,01071	-,57008 -,52670

Gambar 3. Hasil Uji Beda

Merujuk kepada hasil analisis uji t dalam Tabel 7, diperoleh nilai sig = 0,000. Nilai ini kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara kedua kelompok yang diuji. Artinya terdapat perbedaan kinerja layanan antara staf laki-laki dan staf perempuan. Untuk melihat kelompok mana yang memberikan

kinerja layanan yang lebih baik maka dapat dilihat dengan membandingkan nilai rata-rata atau Mean antara kelompok staf laki-laki dengan kelompok staf perempuan merujuk kepada isi Tabel 3. Dari tersebut diperoleh bahwa Mean kinerja layanan staf laki-laki 2,1511 dalam kategori rendah, sedangkan nilai Mean kinerja staff perempuan 3,7178 dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja staf perempuan lebih baik daripada staff laki-laki karena $3,7178 > 2,1511$.

Hasil Analisis Korelasi

Agar teknik analisis ini dapat dilakukan, terlebih dahulu dilakukan Uji Asumsi Klasik untuk mengetahui apakah data yang terkumpul memenuhi syarat. Uji Asumsi Klasik meliputi Normalitas KS, Multikolinearitas (VIF), dan Heteroskedastisitas (Uji Glejser). Hasilnya sebagaimana disajikan berturut-turut dalam Tabel 4, Tabel 5 dan Tabel 6 berikut ini:

Tabel 4. Normalitas KS One Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,31037960
Most Extreme Differences	Absolute	,089
	Positive	,056
	Negative	-,089
Test Statistic		,089
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200c,d

a. Test distribution is Normal

b. Calculated from data

c. Lilliefors Significance Correction

d. This is a lower bound of the true significance

Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai ini lebih besaR dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa residual data berdistribusi normal. Pada tabel 5 nilai VIF untuk variabel x1 dan x2 = 1,1366. Nilai ini Kurang dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa dalam model regresi terbebas dari masalah multikolinearitas.

Tabel 5. Multikolinearitas (VIF)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t		Tolerance	VIF
(Constant)	-3,498	,363		-9,633	,000		
X1	1,778	,127	,844	13,985	,000	,732	1,366
X2	,181	,081	,134	2,228	,030	,732	1,366

a. Dependent Variable: Y

Tabel 6. Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t		Tolerance	VIF
(Constant)	-,019	,224		-,085	,932		
X1	,027	,079	,053	,346	,731	,732	1,366
X2	,051	,050	,154	1,011	,316	,732	1,366

a. Dependent Variable: ABSRES

Nilai sig untuk variabel x1 = 0,731 dan nilai sig x2 = 0,316. Nilai sig kedua variabel lebih besar dari 0,05. Hal ini memnunjukkan bahwa dalam model regresi terbebas dari masalah heteroskedastisitas. Analisis regresi linier berganda sebagaimana terlihat pada tabel 7 berisi hasil analisis koefisien regresi dari variabel bebas dan variabel terikat.

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a	

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3,498	,363		-9,633	,000		
X1	1,778	,127	,844	13,985	,000	,732	1,366
X2	,181	,081	,134	2,228	,030	,732	1,366

a. Dependent Variable: Y

Nilai konstanta sebesar 3,498 menunjukkan bahwa tanpa adanya perubahan variabel bebas maka variabel y bernilai sebesar 3,498. Nilai koefisien x1 sebesar 1,778 menunjukkan bahwa pengaruh x1 terhadap y adalah positif. Hal ini berarti bahwa jika x1 mengalami kenaikan sebesar 1 unit maka y akan naik sebesar 1,778. Sebaliknya jika x1 mengalami penurunan sebesar 1-unit maka y akan mengalami penurunan sebesar 1,778. Dengan lain perkataan, jika x1 cenderung tinggi maka y juga cenderung tinggi. Nilai koefisien x2 sebesar 0,181 menunjukkan bahwa pengaruh x2 terhadap y adalah positif. Hal ini berarti bahwa jika x2 mengalami kenaikan sebesar 1 unit maka y akan meningkat sebesar 0,181. Sebaliknya jika x2 mengalami penurunan sebesar 1-unit maka y akan mengalami penurunan sebesar 1,778. Dapat dikatakan bahwa jika x2 cenderung tinggi maka y akan tinggi begitu pula sebaliknya.

Nilai sig 0,030 kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh x1 terhadap y adalah signifikan. Ini berarti bahwa x1 berpengaruh positif dan signifikan terhadap y. Nilai sig 0,000 kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh x2 terhadap y adalah signifikan. Berarti x2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap y. Pengaruh variabel yang lebih besar dapat dilihat dari nilai koefisien sehingga dapat dikatakan x1 lebih berpengaruh dibanding x2. Karena $1,778 > 0,181$. Pengujian F ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dalam hal ini x1 = Kompetensi Komunikasi dan x2 = Motivasi Berprestasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat y = Kinerja Layanan. Hasilnya seperti terlihat dalam tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	ANOVA		Sig.
			Mean Square	F	
Regression	31,716	2	15,858	159,033	,000b
Residual	5,684	57	,100		
Total	37,400	59			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Nilai sig F 0,000 kurang dari 0,05 yang menunjukkan bahwa x1 dan x2 secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap y. Koefisien determinasi diinterpretasi merujuk kepada nilai yang terdapat dalam tabel 9.

Tabel 9. Koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,921a	,848	,843	,31578

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Nilai adjusted R squared sebesar 0,848 menunjukkan bahwa pengaruh x1 dan x2 terhadap y sebesar 84,80 %. Sisanya sebesar 15,20 % dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil Analisis Deskriptif, Uji Beda, Analisis Korelasi Dan Regresi Linier Berganda berikut disampaikan pembahasan untuk memaknainya terkait dengan tujuan penelitian ini.

Kompetensi komunikasi, Motivasi Berprestasi dan Kinerja Layanan

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa hanya kompetensi komunikasi dan kinerja layanan staf perempuan PT Putra Pertiwi yang termasuk dalam kategori tinggi, sedangkan kompetensi komunikasi koleganya staf laki-laki hanya berada pada kategori sedang bahkan menunjukkan kinerja layanan yang rendah. Hasil analisis korelasi dan regresi linier berganda yang dilakukan memperkuat indikasi adanya pengaruh yang signifikan kompetensi komunikasi terhadap kinerja layanan. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa tingginya kinerja layanan staf perempuan disebabkan oleh tingginya kompetensi

komunikasi mereka. Selain itu, rendahnya kinerja layanan staf laki-laki disebabkan kompetensi komunikasinya yang hanya berada pada kategori sedang.

Penjelasan lebih lanjut bahwa PT Putra Pertiwi dan ke lima perusahaan mitra melakukan bisnis dalam kegiatan penyelenggaraan diklat, riset dan penyusunan proposal dan sebagainya. Dalam kegiatan-kegiatan tersebut sebagaimana dikemukakan oleh staf perusahaan mitra dalam angket terbuka, staf operasional PT Putra Pertiwi berkolaborasi dengan staf perusahaan mitra dalam satu tim kerja. Tentu saja kerjasama yang produktif membutuhkan kompetensi komunikasi yang efektif. Sebagaimana dikemukakan oleh DeVito komunikasi itu bersifat transaksional yang berarti pertukaran gagasan dan saling membantu. Konsekuensi logisnya keberhasilan kerjasama membutuhkan kompetensi komunikasi. Argumentasi DeVito dan hasil penelitian ini diperkuat oleh temuan penelitian oleh (Siahaan & Masriah, 2022) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan motivasi terhadap kualitas pelayanan dengan korelasi sebesar 0,667 atau kuat dan kontribusi pengaruh sebesar 44,5%. Penelitian lain yang dilakukan oleh Shinta dan Siagian mengungkap adanya pengaruh komunikasi, disiplin kerja dan insentif terhadap kinerja karyawan PT Citra Mandiri Distribusindo. Penelitian lain membuktikan adanya pengaruh kompetensi komunikasi bersama dengan variabel lain di antaranya termasuk motivasi terhadap kinerja pelayanan dilakukan oleh (Siahaan & Masriah, 2022), (Shinta & Siagian, 2020), dan (Lubis et al., 2016)

Perbedaan gender dan kinerja layanan

Penelitian ini menemukan bahwa perbedaan jenis kelamin secara signifikan mempengaruhi kinerja staff. Kinerja staf perempuan berada pada kategori tinggi sedangkan kinerja staf laki-laki berada pada kategori rendah. Berarti hasil penelitian ini kontras dengan temuan dari penelitian yang dilakukan oleh (Ariyanti et al., 2020): yang menyimpulkan bahwa sekalipun secara statistik tingkat kinerja staf Universitas Merdeka Malang tidak berbeda secara signifikan. Akan tetapi kelompok laki-laki menunjukkan kinerja yang sangat baik sedangkan kinerja kelompok perempuan berkinerja baik. Sebaliknya, temuan penelitian di PT Putra Pertiwi ini sejalan dengan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan oleh (Artika et al., 2021) yang menemukan bahwa secara positif dan signifikan kinerja staf perempuan lebih tinggi daripada kinerja pekerja laki-laki. Penelitian dengan kesimpulan yang seimbang dilakukan oleh (Masharyono, n.d. 2021) dengan hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kinerja pegawai dilihat dari gender.

Gender, kompensasi dan lingkungan kerja secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas karyawan CV. Shade Collection Denpasar. Hal ini menunjukkan bahwa adanya perbedaan loyalitas antara karyawan laki-laki dan karyawan perempuan, dimana karyawan laki-laki memiliki loyalitas yang lebih tinggi dibandingkan karyawan perempuan serta semakin baik sistem pemberian kompensasi dan lingkungan kerja karyawan akan meningkatkan loyalitas karyawan. (Green et al., 2009) berpendapat bahwa masih banyak perusahaan lebih mengutamakan merekrut calon pekerja laki-laki daripada perempuan dengan asumsi mereka akan berkinerja lebih baik nantinya. Akan tetapi berdasarkan hasil penelitiannya di Wall Street mereka menyimpulkan bahwa diskriminasi tersebut justru akan menjadi tantangan yang memotivasi lebih kuat perempuan untuk berkinerja lebih tinggi. Oleh sebab itu rekrutmen yang fair lebih mendorong wanita untuk berkinerja maksimal.

Kinerja Layanan dan Pencapaian Tujuan Perusahaan

Keberhasilan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa tentu saja diukur dari kemampuannya memberikan layanan yang bermutu dengan menerapkan manajemen mutu layanan atau quality service management. Untuk mewujudkan layanan prima, Parasuraman, Leonard Berry, dan Valerie Zeithaml memperkenalkan konsep lima dimensi layanan mutu yaitu RATER, akronim dari: Reliability atau handal, Assurance atau jaminan, Tangible atau nyata, Emphaty atau empati dan dan Responsiveness atau tanggap.

Rangkuman dari jawaban angket terbuka menunjukkan bahwa staf perusahaan mitra umumnya menilai bahwa staf operasional PT Putra Pertiwi dalam melaksanakan tugasnya telah berusaha menerapkan lima elemen RATER. Usaha ini tercermin dari keseriusan dan kemampuan membangun teamwork yang kompak, tanggap, saling menghargai, dan dengan senang hati saling membantu ketika menghadapi masalah. Dampaknya, staf perusahaan mitra yang menjadi responden penelitian ini semua merasa senang bekerjasama dengan staf perusahaan PT Putra Pertiwi dan puas dengan hasil kerjasama yang dicapai. Rasa puas ini disebabkan kinerja layanan dari staf PT Putra Pertiwi yang kondusif dalam menciptakan budaya kerjasama yang produktif sehingga semua program terselesaikan sesuai rencana.

Kinerja layanan menjadi salah satu hal yang penting dalam menjalankan suatu usaha, karena dengan kinerja layanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dan perusahaan dapat memberikan layanan yang prima serta memaksimalkan kualitas layanan kepada konsumen. Hal tersebut didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Wardhana et al., 2017) kinerja layanan sangat berpengaruh terhadap perusahaan karena dengan kinerja layanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dan loyal kepada

perusahaan tetapi ketika sumber daya manusia yang terdapat di perusahaan tersebut memiliki kinerja layanan yang tidak baik maka konsumenpun akan merasa tidak nyaman dan tidak akan loyal terhadap perusahaan. Maka dari itu kinerja layanan sangat penting untuk suatu perusahaan dan harus dijaga serta disosialisasikan kepada sumber daya manusia yang ada di dalamnya tentang kinerja layanan yang baik.

Conclusions

Hal yang terpenting dari kinerja pelayanan staf bukan hanya dengan teknologi yang canggih yang serba bisa, melainkan dari kompetensi yang dimiliki oleh staf itu sendiri. Kompetensi komunikasi sangat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan staf dalam mendukung keberhasilan kegiatan bersama perusahaan mitranya, hasil penelitian menunjukkan bahwa antara pekerja perempuan dengan laki-laki tidak ada perbedaan dalam kinerja pelayanan. Dengan demikian ketika kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh staf tinggi dan memiliki motivasi yang memadai hal tersebut mampu mewujudkan kepuasan konsumen sebagai tujuan perusahaan bekerjasama dengan mitra melalui penerapan prinsip-prinsip pelayanan yang prima.

References

- Agustini, F. (2016). Analisis Komunikasi Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Badan Penanaman Modal Dan Promosi Sumatera Utara. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Pembangunan*, 17(2), 231016.
- Anjarwani. (2016). *Komunikasi Teraupetik*. Jakarta: Kemenkes.
- Ariyanti, N. S., Wiyono, B. B., Timan, A., Burhanuddin, B., & Mustiningsih, M. (2020). Perbedaan Tingkat Kinerja Ditinjau dari Jenis Kelamin Pegawai Tata Usaha di Perguruan Tinggi. *JAMP: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 3(3), 233–238.
- Artika, O., Girsang, R. M., & Tarigan, V. (2021). Analisis Perbedaan Kinerja Berdasarkan Aspek Gender Usia Dan Masa Kerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 3(2), 98–110.
- Gaol, L. J., & Jimmy, L. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Green, C., Jegadeesh, N., & Tang, Y. (2009). Gender and job performance: Evidence from Wall Street. *Financial Analysts Journal*, 65(6), 65–78.
- Lubis, R. A., Lie, D., Butarbutar, M., & Julyanthry, J. (2016). Pengaruh Komunikasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar. *Maker: Jurnal Manajemen*, 2(2), 62–68.
- Masharyono, M. (n.d.). Analisis Kinerja Pegawai Dilihat Dari Gender. *Journal of Business Management Education (JBME)*, 6(1), 6–10.
- Muljono. (2012). *Metodologi Penelitian Sosial*. IPB Press.
- Rivaldo, Y., Sulaksono, D. H., & Pratama, Y. (2021). Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi, Komitmen Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Damkar Pemko Batam. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 49–58.
- Shinta, & Siagian. (2020). Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan pada PT Citra Mandiri Distribusindo. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 8.
- Siahaan, B. G., & Masriah, I. (2022). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bina Agra Mulya Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 4(2), 175–181.
- Sugiyono. (2013). *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. alfabeta.
- Susanto, A. D. (2016). Pengaruh Kompetensi, Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Biro Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. UNPAS.
- Susilowati, Y., Ratnasari, S. L., & Nasrul, H. W. (2020). Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, Budaya Organisasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Perawat The Effect Of Competency, Communication, Organizational Culture And Training On Nurse Performance. *DIMENSI*, 9(3), 397–411.
- Wardhana, A. A., Hidayah, S., & Wahyuni, S. (2017). Analisis Kinerja Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan. *Jurnal Manajemen*, 9(1), 1–7.