

## **PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI KINERJA PADA KANTOR PT. JASA RAHARJA GORONTALO CABANG SULAWESI UTARA**

**Kemal Karman Kamaluddin<sup>1</sup>, Muhammad Nasir Hamzah<sup>2</sup>, Rachman Suwandar<sup>3</sup>**

<sup>1, 2, 3</sup> Institut Bisnis & Keuangan Nitro

\*Correspondent Email: [rosnaini.daga@gmail.com](mailto:rosnaini.daga@gmail.com)

### **Article History:**

Received: 10-08-2024; Received in Revised: 05-09-2024; Accepted: 20-09-2024

DOI: <http://dx.doi.org/10.35914/jemma.v7i2.2937>

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pada kantor PT. Jasa Raharja Gorontalo cabang Sulawesi Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Smart PLS 4.10 dalam proses pengolahan data selama periode penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Jasa Raharja dan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sampling jenuh. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan Analisis Path, Uji Goodness-of Fit Test dan Pengujian Hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial 1) kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 2) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 3) kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, 4) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, 5) kinerja karyawan positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, 6) kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja karyawan, 7) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja karyawan.*

**Kata kunci:** Kompetensi, Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan

### **Abstract**

*This study aims to determine and analyze the influence of competence and work motivation on service quality through performance at the office of PT. Jasa Raharja Gorontalo, North Sulawesi branch. This study uses a quantitative descriptive method using the Smart PLS 4.10 application in the data processing process during the study period. The population in this study were all employees of PT Jasa Raharja and the sample in this study used a jenuh sampling method. The analysis method in this study used Path Analysis, Goodness-of Fit Test and Hypothesis Testing. The results of this study indicate that partially 1) employee competence has a positive and significant effect on employee performance, 2) work motivation has a positive and significant effect on employee performance, 3)*

*employee competence has a positive and significant effect on service quality, 4) work motivation has a positive and significant effect on service quality, 5) employee performance is positive and significant on service quality, 6) employee competence has a positive and significant effect on service quality through employee performance, 7) work motivation has a positive and significant effect on service quality through employee performance.*

**Keywords:** Competence, Work Motivation, Service Quality, Employee Performance

## 1. Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Semakin tinggi kemampuan karyawan, semakin tinggi pula kinerja organisasi. Sebaliknya semakin rendah kemampuan karyawan, maka semakin rendah pula kinerja organisasi. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, organisasi harus memiliki karyawan yang berkompeten atau berkemampuan tinggi untuk mengelola organisasi seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat.

Manusia selalu berperan aktif dalam setiap organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meski peralatan yang dimiliki oleh organisasi cukup canggih. Tuntutan organisasi untuk memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan sumber daya yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan kerja dan teknologi yang selalu berubah. Peningkatan beban kerja dan persaingan dalam melaksanakan tugas organisasi memerlukan sumber daya manusia yang berkemampuan dan cakap dalam memikul tanggung jawab kerja yang diberikan. Ia harus mampu berbuat menurut kodratnya yaitu selalu berbuat yang terbaik bagi dirinya maupun pada diri orang lain, sehingga potensi yang ada dalam dirinya dapat melahirkan kompetensi untuk dipergunakan bagi kepentingan perusahaan.

Kompetensi merupakan salah satu faktor yang membedakan antara seseorang yang mampu menunjukkan kinerja yang optimal dibandingkan dengan seseorang yang tidak mampu menunjukkan kinerja yang optimal. Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk diantaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan (Gultom, 2019). Kompetensi dapat terlihat melalui pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seseorang, sehingga organisasi dapat dengan mudah menempatkan orang tersebut pada pekerjaan sesuai kompetensi yang dimilikinya. Pembentukan kompetensi seseorang tidak muncul dengan sendirinya tetapi melalui suatu proses yang cukup panjang dan menggunakan waktu yang cukup lama.

Untuk meningkatkan sumber daya manusia diperlukan motivasi dari atasan kepada bawahannya. Masalah motivasi ialah dorongan utama seorang karyawan, yang mempunyai pengaruh untuk meningkatkan semangat dan kegairahan kerja para karyawan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka setiap perusahaan harus dapat menopang tercapainya tujuan perusahaan secara lebih efektif dan efisien.

Motivasi kerja mempunyai peranan yang penting dalam hal menumbuhkan gairah, merasa senang dan semangat untuk bekerja secara optimal. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan mempunyai banyak energi untuk melakukan kegiatan. Seorang karyawan yang memiliki intelegensi cukup tinggi bisa gagal karena kekurangan motivasi. Hasil kerja akan optimal kalau ada motivasi yang tepat. Rendahnya motivasi kerja pada karyawan merupakan gejala yang kurang menguntungkan karena rendahnya motivasi kerja pada mereka menunjukkan adanya sikap acuh tak acuh terhadap kehidupan sosial, termasuk terhadap masa depan bangsanya.

Organisasi dapat berkembang luas dengan berbagai kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya manusia yang telah tersedia. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, tidak cukup hanya dengan jalan merekrut karyawan yang dianggap memiliki kompeten. Akan tetapi tidak kalah pentingnya adalah secara terus menerus pimpinan memberikan motivasi kepada karyawan agar lebih bersemangat dalam menjalankan tugas-tugasnya di organisasi.

PT Jasa Raharja merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada di bawah Departemen Keuangan. BUMN memiliki nilai-nilai utama yang dituangkan dalam Surat Edaran Menteri BUMN Nomor SE-7/MBU/07/2 tentang nilai-nilai dasar (*Core Values*) Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara adalah "Akhlak BUMN". Akhlak merupakan akronim dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif sebagai nilai dasar yang wajib dipegang oleh seluruh karyawan BUMN dalam menjalankan aktivitas perusahaan, serta diharapkan menjadi panduan dalam berperilaku oleh setiap karyawan baik di kantor, rumah dan lingkungan sosialnya.

PT Jasa Raharja Gorontalo, Cabang Sulawesi Utara memiliki karyawan pada berbagai tingkatan kompetensi (pengetahuan dan keterampilan). Tingkat pendidikan formal, mulai tingkat SMU hingga sarjana dan magister. Selain itu, pengalaman bekerja karyawan pada PT Jasa Raharja juga sangat bervariasi, mulai pengalaman kerja satu tahun hingga lebih sepuluh tahun. Fenomena tersebut tentunya sangat mempengaruhi kompetensi karyawan (Bagian SDM, Jasa Raharja Manado, 2024).

Satu hal yang menarik untuk diteliti adalah perusahaan memberikan kesempatan yang sama kepada karyawan untuk pengembangan karier. Namun, karyawan kurang antusias mengikuti kegiatan program pengembangan karier tersebut dengan berbagai alasan pertimbangan. Selanjutnya karyawan memiliki motivasi yang tinggi untuk meningkatkan kinerjanya dan memperbaiki kualitas pelayanan, karena perusahaan memberikan upah/gaji di atas UMR, bonus yang dapat memenuhi kebutuhan dasar dan kebutuhan rasa aman karyawannya. Sehingga dengan terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan tersebut karyawan akan mempertahankan loyalitasnya terhadap perusahaannya, serta secara individu dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan.

Sebagai perusahaan penyedia layanan asuransi sosial, PT Jasa Raharja diharapkan mempunyai kemampuan manajerial serta perencanaan ke depan demi memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanannya. Hal ini ditunjukkan dengan keikutsertaan dalam melaksanakan dan menunjang kebijakan program pemerintah di bidang ekonomi, jaminan sosial dan pembangunan nasional. Apabila pelayanan sudah dilaksanakan sesuai ketentuan standar maka

dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik. Kualitas pelayanan dikatakan tercapai apabila kebutuhan dengan harapan customer terpenuhi

Berlandaskan pertimbangan teoritis dan empiris sebagaimana telah dijelaskan di atas maka menarik untuk diteliti terkait pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pada kantor PT. Jasa Raharja Gorontalo.

## 2. Metodologi

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian ini bersifat survey yaitu menganalisis fakta dan data-data yang menunjang keterangan yang diperlukan untuk mendukung pembahasan penelitian, dalam memecahkan dan menjawab pokok permasalahan yang diajukan yaitu pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pada kantor PT. Jasa Raharja Gorontalo

Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh karyawan sebanyak 39 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling*, yaitu menggunakan *sampling jenuh* atau metode sensus. Sehingga jumlah sampel penelitian sebanyak 39 orang.

Analisis dan pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif yaitu analisis data untuk memperoleh gambaran distribusi responden jawaban responden melalui ukuran mean, standar deviasi dan statistic inferensial melalui analisis struktural equation model (SEM) dengan Partial Least Square (SEM-PLS) untuk menganalisis pengaruh antar variabel. Software yang digunakan untuk analisis SEM PLS adalah program SmartPLS 4.0 *for windows*.

## 3. Hasil dan Pembahasan

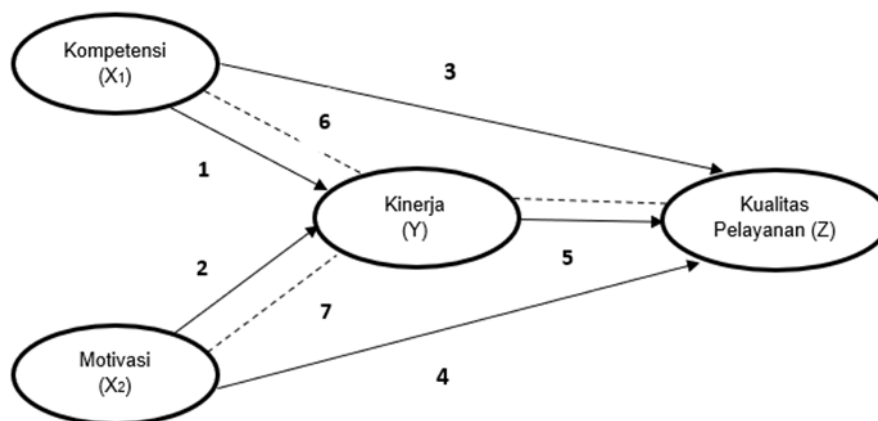
### Analisis Deskriptif

Dari hasil penelitian diperoleh hasil dari tanggapan responden mengenai variabel kompetensi, motivasi kerja, kualitas pelayanan dan kinerja. Variabel kompetensi karyawan ( $X_1$ ) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,05. Variabel motivasi kerja ( $X_2$ ) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,87. Variabel kinerja karyawan ( $Y$ ) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,79. Variabel kualitas pelayanan ( $Z$ ) secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,27.

### Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur (*Path Analysis*) merupakan salah satu model analisis struktural yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh antar variabel. Teknik ini dipilih karena model hubungan antar variabel merupakan model kausal, dan juga karena pembahasan menganalisis pengaruh langsung maupun tidak langsung dari variabel kompetensi karyawan ( $X_1$ ) dan variabel motivasi kerja ( $X_2$ ) terhadap variabel kualitas pelayanan ( $Z$ ), melalui variabel kinerja karyawan ( $Y$ ).

Berikut ini disajikan pola hubungan kausal antara variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ), variabel terikat ( $Z$ ) dan variabel intervening ( $Y$ )



Gambar 1. Hubungan kasual langsung dan tidak langsung

Berdasarkan gambar 1 akan menguji hipotesis umum yang diajukan dalam analisis jalur, yaitu “ Pengaruh Kompetensi Karyawan (X<sub>1</sub>) dan Motivasi Kerja (X<sub>2</sub>) Terhadap Kualitas Pelayanan (Z) Melalui Kinerja Karyawan (Y). Analisis jalur melalui 2 (dua) tahap analisis sebagai berikut.

#### Analisis Jalur Model-1

Analisis jalur model-1 akan menguji hubungan langsung variabel kompetensi karyawan (X<sub>1</sub>) dan motivasi kerja (X<sub>2</sub>) terhadap kinerja karyawan (Y), menggunakan program SPSS versi 27. Hasil analisis ditunjukkan pada tabel 1 dan tabel 2 berikut ini.

Tabel 1. Summary Jalur Model-1

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
1	.836	<b>.699</b>	.682	1.360

Hasil analisis Model-1 pada tabel 1 yaitu variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) atau R Square pada Tabel 35 sebesar 0,699. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap Y sebesar 69,9%, sementara sisanya 30,1% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Nilai Koefisien Beta Jalur Model-1

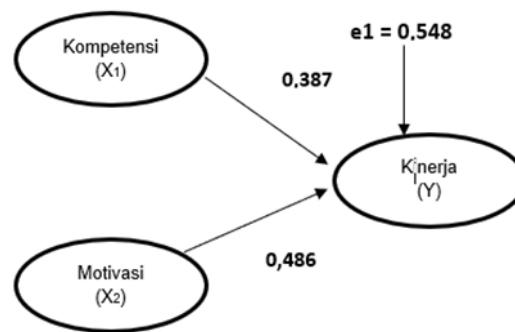
Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	Constant	-2.566	1.951		-1.316	0.197
	Kompetensi (X <sub>1</sub> )	0.239	0.102	<b>0.387</b>	2.343	<b>0.025</b>
	Motivasi Kerja (X <sub>2</sub> )	0.249	0.084	<b>0.486</b>	2.948	<b>0.006</b>

Dependen variabel : Kinerja Karyawan

Hasil analisis Model-1 pada tabel 2, menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari kedua variabel yaitu X<sub>1</sub> = 0,025 dan X<sub>2</sub> = 0,006 lebih kecil dari  $\alpha$ : 5% atau 0,05. Hasil tersebut memberikan kesimpulan bahwa pada Model-1, yaitu variabel kompetensi karyawan (X<sub>1</sub>) dan

motivasi kerja (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan (Y). Pengaruh langsung kompetensi karyawan (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0,387 dan pengaruh langsung motivasi kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0,486. Sehingga diperoleh persamaan sebagai berikut:  $Y = -2,566 + 0,387 X1 + 0,486 X2 + \varepsilon$

Pada tabel 2 juga dapat dihitung nilai e1 menggunakan rumus  $e1 = \sqrt{(1-0,699)} = 0.548$ . Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 35 dan Tabel 36 diperoleh diagram jalur model struktur-1 sebagai berikut.



Gambar 2. Diagram jalur mode struktur-1

## Analisis Jalur Model-2

Analisis jalur model-2 akan menguji hubungan langsung variabel kompetensi karyawan (X1), motivasi kerja (X2), dan kinerja karyawan (Y) terhadap kualitas pelayanan (Z), menggunakan program SPSS versi 27. Hasil analisis ditunjukkan pada Tabel 38 dan Tabel 39 berikut ini

Tabel 3. Summary Jalur Model-1

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
1	.902	<b>.814</b>	.798	2.905

Hasil analisis Model-1 pada tabel 3, yaitu variabel X1, X2 dan Y berpengaruh signifikan terhadap variabel Z. Nilai koefisien determinasi  $R^2$  atau R Square pada Tabel 38 sebesar 0,814. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh X1 dan X2 terhadap Y sebesar 81,4%, sementara sisanya 18,6% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Tabel 4. Nilai Koefisien Beta Jalur Model-2

Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	Constant	-6.877	4.182		-1.644	0.109
	Kompetensi (X1)	0.599	0.239	<b>0.361</b>	2.511	<b>0.017</b>
	Motivasi Kerja (X2)	0.457	0.191	<b>0.333</b>	2.393	<b>0.022</b>
	Kinerja Karyawan (Y)	0.772	0.347	<b>0.275</b>	2.224	<b>0.033</b>

Dependen variabel : Kualitas Pelayanan

Hasil analisis Model-2 pada tabel 4, menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari ketiga variabel yaitu  $X_1 = 0,017$ ,  $X_2 = 0,022$  dan  $Y = 0,033$  lebih kecil dari  $\alpha: 5\%$  atau  $0,05$ . Hasil tersebut memberikan kesimpulan bahwa pada Model-2, yaitu variabel kompetensi karyawan ( $X_1$ ), motivasi kerja ( $X_2$ ) kinerja karyawan ( $Y$ ) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan ( $Z$ ).

Pengaruh langsung kompetensi karyawan ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Z$ ) sebesar  $0,361$ . Pengaruh langsung motivasi kerja ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Z$ ) sebesar  $0,333$ . Selanjutnya pengaruh langsung variabel kinerja karyawan ( $Y$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Z$ ) sebesar  $0,275$ .

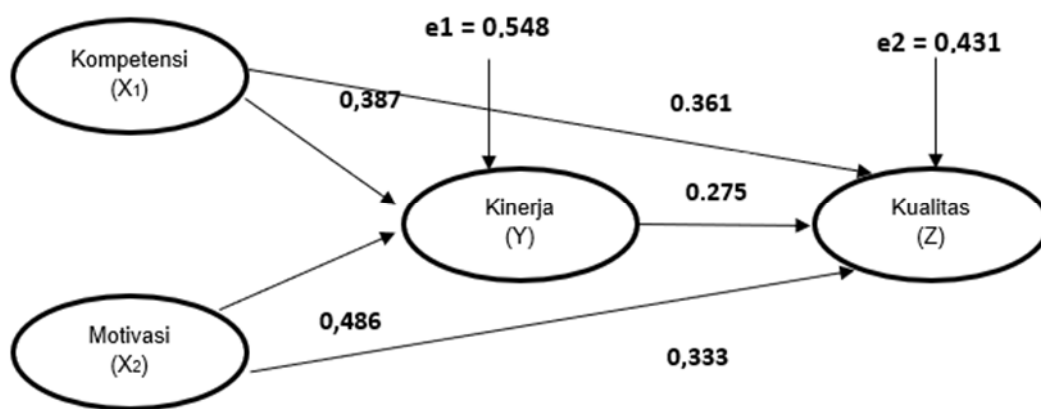
Pada tabel 4 juga dapat dihitung nilai  $e_2$  menggunakan rumus  $e_2 = \sqrt{(1-0,814)} = 0,431$ . Sehingga diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Z = -6,877 + 0,361.X_1 + 0,333.X_2 + 0,275.Y + \varepsilon$$

Berdasarkan persamaan tersebut menunjukkan bahwa :

1. Setiap terjadi kenaikan kompetensi ( $X_1$ ), akan diikuti dengan kenaikan kualitas pelayanan ( $Z$ ) sebesar  $0,361$ .
2. Setiap terjadi kenaikan motivasi kerja ( $X_2$ ), akan diikuti dengan kenaikan kualitas pelayanan ( $Z$ ) sebesar  $0,333$
3. Setiap terjadi kenaikan kinerja karyawan ( $Y$ ), akan diikuti dengan kenaikan kualitas kerja ( $Y$ ) sebesar  $0,303$ .

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 3 dan tabel 4 diperoleh diagram jalur model struktur-1 sebagai berikut.



Gambar 2. Diagram jalur mode struktur-2

## Pembuktian Hipotesis

### Analisis Pengaruh Kompetensi ( $X_1$ ) terhadap Kinerja ( $Y$ ).

Hasil analisis diperoleh nilai signifikan dari variabel kompetensi karyawan ( $X_1$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) sebesar  $0,025 < 0,05$ , dengan nilai koefisien beta ( $B$ ) sebesar  $0,387$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan dan positif kompetensi karyawan ( $X_1$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ). Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kompetensi ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) pada PT Jasa Raharja Gorontalo, Cabang Sulawesi Utara dapat **diterima**.

### **Analisis Pengaruh Motivasi (X2) terhadap Kinerja (Y).**

Hasil analisis diperoleh nilai signifikan motivasi kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar  $0,006 < 0,05$ , dengan nilai koefisien beta (B) sebesar 0,486. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan dan positif variabel motivasi kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y). Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa motivasi kerja (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT Jasa Raharja Gorontalo, Cabang Sulawesi Utara dapat **diterima**.

### **Analisis Pengaruh Kompetensi (X1) terhadap Kualitas (Z).**

Hasil analisis diperoleh nilai signifikan kompetensi karyawan (X1) terhadap kualitas pelayanan (Z) sebesar  $0,017 < 0,05$ , dengan nilai koefisien beta (B) sebesar 0,361. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan dan positif variabel kompetensi karyawan (X1) terhadap kualitas pelayanan (Z). Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kompetensi (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan (Y) pada PT Jasa Raharja Gorontalo, Cabang Sulawesi Utara dapat **diterima**.

### **Analisis Pengaruh Motivasi (X2) terhadap Kualitas (Z).**

Hasil analisis diperoleh nilai signifikan motivasi kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan (Z) sebesar  $0,022 < 0,05$ , dengan nilai koefisien beta (B) sebesar 0,333. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan dan positif motivasi kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan (Z). Dengan demikian hipotesis keempat yang menyatakan bahwa motivasi kerja (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan (Z) pada PT Jasa Raharja Gorontalo, Cabang Sulawesi Utara dapat **diterima**.

### **Analisis Kinerja Karyawan (Y) terhadap Kualitas (Z).**

Hasil analisis diperoleh nilai signifikan variabel kinerja karyawan (Y) terhadap kualitas pelayanan (Z) sebesar  $0,033 < 0,05$ , dengan nilai koefisien beta (B) sebesar 0,275. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan dan positif kinerja karyawan (Y) terhadap kualitas pelayanan (Z). Dengan demikian hipotesis kelima yang menyatakan bahwa kompetensi (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT Jasa Raharja Gorontalo, Cabang Sulawesi Utara dapat **diterima**.

### **Analisis Kompetensi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Z) melalui Kinerja (Y)**

Hasil analisis pengaruh langsung yang diberikan variabel kompetensi karyawan (X1) terhadap kualitas pelayanan (Z) sebesar 0,361. Sedangkan pengaruh tidak langsung X1 terhadap Z melalui Y adalah perkalian antara nilai koefisien beta X1 terhadap Y dengan nilai koefisien beta Y terhadap Z, yaitu :  $0,387 \times 0,275 = 0,106$ . Maka pengaruh total yang diberikan X1 terhadap Z adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu :  $0,361 + 0,106 = 0,467$ .

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut di atas diketahui bahwa nilai koefisien pengaruh langsung X1 terhadap Z sebesar 0,361 dan pengaruh tidak langsung X1 melalui Y terhadap Z sebesar 0,106. Berarti bahwa nilai koefisien pengaruh langsung lebih besar dari nilai koefisien pengaruh tidak langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X1 berpengaruh signifikan dan positif terhadap Z, namun nilai koefisien lebih rendah. Dengan demikian hipotesis keenam yang menyatakan kompetensi (X1) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Z) melalui kinerja karyawan (Y) **diterima**.



### **Analisis Pengaruh Motivasi (X<sub>2</sub>) terhadap Kualitas Pelayanan (Z) melalui Kinerja (Y)**

Hasil analisis pengaruh langsung yang diberikan variabel motivasi kerja (X<sub>2</sub>) terhadap kualitas pelayanan (Z) sebesar 0,333. Sedangkan pengaruh tidak langsung X<sub>2</sub> melalui Y terhadap Z adalah perkalian antara nilai koefisien beta X<sub>2</sub> terhadap Y dengan nilai koefisien beta Y terhadap Z, yaitu :  $0,486 \times 0,275 = 0,134$ . Maka pengaruh total yang diberikan variabel X<sub>2</sub> terhadap Z adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu :  $0,333 + 0,134 = 0,467$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut di atas diketahui bahwa nilai koefisien pengaruh langsung X<sub>2</sub> terhadap Z sebesar 0,333 dan pengaruh tidak langsung X<sub>2</sub> terhadap Z melalui Y sebesar 0,134. Berarti bahwa nilai koefisien pengaruh langsung lebih besar dari nilai koefisien pengaruh tidak langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X<sub>2</sub> berpengaruh signifikan dan positif terhadap Z melalui Y. Dengan demikian hipotesis ketujuh yang menyatakan motivasi kerja (X<sub>2</sub>) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Z) melalui kinerja karyawan (Y) **diterima**.

## **4. Kesimpulan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, kinerja karyawan positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja karyawan, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja karyawan.

Berdasarkan simpulan di atas, maka dapat disarankan kepada PT. Jasa Raharja Gorontalo, Cabang Sulawesi Utara untuk menambah pengetahuan dan keterampilan karyawannya, yaitu melaksanakan Program BUMN, yaitu kegiatan eksternal melalui Program mengajar di sekolah-sekolah Sekolah Menengah Umum (SMU) dan Perguruan Tinggi. Karyawan diberi kesempatan berbagi ilmu pengetahuan dan keterampilan kepada siswa dan mahasiswa. Program ini merupakan kolaborasi antara Kementerian BUMN dengan Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi (Kemendikbud Ristek).

## **5. Daftar Pustaka**

- Ahmad, H. H., Yonathan P., Irwan. G, (2019). **Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Perawat terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien**. *Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman (JIMM)*, 4(1) DOI: <https://doi.org/10.29264/jimm.v4i1.2852>
- Anggraini, N. (2017). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Jati Padang Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan. *Public Administration Journal*, 1(2), 174–189.
- Aprilianti, N. L. R., dan Badera (2021). **Dampak Profesionalisme, Integritas, Kompetensi dan Independensi pada Kualitas Audit di Kantor Akuntan Publik Provinsi Bali**. *Jurnal Akuntansi* , 31(1), 463-475.

- Arikunto. (2013). **Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis**. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asniwati dan Kitta, S (2019). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Kantor terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kinerja Pegawai di Mamuju Tengah. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Kewirausahaan* 1(2): 133-145.
- Benedicta, P.D. Riyanti, 2013. **Kewirausahaan dari Sudut Pandang Psikologi Kepribadian**. P.T. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 8p, 34 p, 135 p.
- Buchari Alma (2016). **Pengantar Bisnis**. Bandung: Alfabeta.
- Clark, Jhon M. (2007). **Human Resource Management**. International Edition. Boston: The McGraw- Hill Companies. Inc.
- Darmawan. D dan Ernawati (2021) **Motivasi Karyawan dan Hasil Kerja bagi Organisasi**. *Jurnal Baruna Horizon*, 4(2), 74-78.
- Debby, S. R. Y. P., & Kania, I. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api di Stasiun Bandung. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 9(1), 21–28.
- Edison Emron, Yohny Anwar, Imas Komariyah (2018). **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Alfabeta, Bandung.
- Effendi. Muh. Taufiq (2016). **Pengaruh Kompetensi, Independensi, dan Motivasi Terhadap Kualitas Audit Aparat Inspektorat Dalam Pengawasan Keuangan Daerah**. (Studi Empiris pada Pemerintah Kota Gorontalo) Thesis Universitas Muhammadiyah Palopo <http://eprints.undip.ac.id/7887/>
- Ekaterine Gigolashvili, E. G. (2022). **Challenges of Enterprises Optimal Growth in Terms of the Covid-19 Pandemic**. *Economi* 105(1–2), 85–105. DOI: <https://doi.org/10.36962/ecs.2/2022-85>.
- Gibson, James L., John M. Ivancevich, James H. Donnelly, Jr., and R. K. (2012). **Organizations: Behavior, Structure, Processes**. Fourteenth Edition. McGrawHill.
- Ghozali, Imam. (2013). **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, W. F dan Widyawati (2019) **Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Perkebunan II (Tanjung Morawa Medan)** *Jurnal Manajemen*, 5(1) 79-85
- Gusni, Agussalim, Noviyanti (2022). **Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Prestasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan**. *Jurnal Matua* 4(2):
- Hariandja, Marihot Tua Efendi (2007). **Manajemen Sumber Daya Manusia : Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai**. Jakarta, Grasindo.
- Hasibuan, S. P, Malayu (2002). **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Bandung: Bumi Aksara.
- Hesty Mulasari (2021). **Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di kantor Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo**. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*. 9(1) 198-210.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha (2008). **Kompetensi Plus**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jasa Raharja, PT. **Badan Usaha Milik Negara**. Depatemen Keuangan (www: jasaraharja.co.id) diakses 20 Desember 2023
- Khairani. N dan Nasution. J (2023). **Pengaruh Evaluasi Kinerja dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner**. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5(1) 226-231.

- Kotler, Phillip and Keller, Kevin L (2016). **Marketing Management**, 15<sup>th</sup> Edition New. Jersey: Pearson Pretice Hall, Pearson International Edition.
- Lai, E. R. (2011). Motivation: A Literature Review. Pearson's Research Reports. <http://www.pearsonassessments.com/research>
- Lupiyoadi Rambat dan A. Hamdani (2016). **Manajemen Pemasaran Jasa** Edisi 2. Salemba Empat, Jakarta.
- Mardah Siti (2017). **Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan dan Kualitas Layanan pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo**. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(1), 405-410.
- Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., & Tampongangoy, D. (2019). **Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembah Utara Kota Bitung**. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 1–15.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, (2011). **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan**, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Jackson. 2009. **Human resource management**. Jakarta: Salemba Empat Mudrajad,
- Mau, M., Tahara, T., Munizu, M., Yusniar, Y., & Marsudi, M. (2019). **Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan, Kesehatan, Perhubungan, Pelayanan Perizinan dan Administrasi Kependudukan**. *Kainawa: Jurnal Pembangunan & Budaya*, 1(2). <https://doi.org/10.46891/kainawa.1.2019.87-99>
- Michael Harris (2010). **Human Resources Management**, USA. 2010. p19
- Muliantika Kadek, Agus Wahyudi, N. P. Yeni Astiti (2020). **Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Puri Sebal, Ubud Gianyar**. *Jurnal Values*, 1(4), 13-22.
- Nawawi, H. (2011). **Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif**. Gadjah Mada University Press.
- Nasution, B. A dan Arwiyah (2017) **Pengaruh Motifasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing Bank Muamalat Cabang Bandung**. *Jurnal Ekonomi*, 13(1) 17-22.
- Nurwin, K. J (2021). **Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Asuransi**. *Jurnal Ilmu Manajemen* 9(3): 876-885.
- Pane, D. C., Paula, C., Apriliyani & Ufrida, N (2021) **Pengaruh Profesionalisme, Experinence, Akuntabilitas, dan Kompetensi Auditor Terhadap Kualitas Audit pada Kantor Akuntan Publik di Wilayah Kota Medan**. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi)*, 5(3) 312-331.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A and Berry, L.L (1988) **Serqual A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality**. *Journal of Retailing*, 64(1) 12-40.
- Pemilman Zebua, Fatolosa Hulu, Envilwan B Harefa (2022). **Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja pada Pegawai KP2KP Gubung Sitoli**. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 6(4), 28-34
- Prayitno, Widodo dan Suprpto. (2022). **Standarisasi Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Menuju Era Globalisasi Global**. Seri Kertas Kerja 2(5). Pusat Penelitian dan Pengembangan BKN.Jakarta.
- Puspitawaty, S. (2020). **Pengaruh Motivasi dan Kompetensi terhadap Kinerja front Office yang Berdampak pada Kualitas Pelayanan Publik**. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 148-159. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i2.379>
- Qalbi Andi Nurul (2022). **Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Penrang Kabupaten Wajo**. *Jurnal Public Administration*. 3(1): 994-1005

- Rivai. V (2011). **Manajemen Sumber Daya manusia untuk Perusahaan**. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Rukmana, R. (2016). **Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Serta Implikasinya pada Kualitas Perencanaan Pembangunan**. Jurnal Kontigensi,4(1), 57 –75.
- Roy, Lukman Hakim, dan Nurbiah Tahir, (2020). **Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Mappakasunggu, Kabupaten Takalar**. *Journal of Public Policy and Management (JPPM)* 2(2) 75-84
- Robbins, Stephen, dan Mary Coulter. (2001). **Manajemen**. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen, dan Timothy A., Judge, (2008), “**Perilaku Organisasi, Organizational Behaviour**”, Buku Terjemahan, Jakarta : Gramedia
- Saguni. D, Widyawati, Djabbari (2023). **Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskemas**. Jurnal Administrasi Publik, Vol. XIX (1): 146-164
- Santika, I. P., Antari, N. L. S., & Pariarta, I. M. G (2021). **Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kompetensi serta Dampaknya pada Kinerja Pegawai RSD Mangusada Bandung**. *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata*, 16(2) 102-108.
- Saptutyingsih, Endah dan Setyaningrum, Esty (2020). **Penelitian Kuantitatif: Metode dan Alat Analisis**. Cetakan Pertama, Yogyakarta, Gosyen Publishing.
- Simamora (1995). **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Bagian Penerbitan YKPN
- Sugiyono. (2012). **Statistika untuk Penelitian**. Bandung: Alfabeta
- Suryana (2013). **Kewirausahaan, Pedoman Praktis, Kiat dan Proses Menuju Sukses**. Salemba Empat. Jakarta, 67-70p, dan 132-136p.
- Talle, A (2016). **Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara**. *Jurnal Katalogis*, 4(4) 201-210.
- Umami Afifah & Syahriza. R, (2022). **Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Klaimen PT. Jasa Raharja Cabang Sumatra Utara**. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 33-42
- Wahyuli, Y. H (2020). **Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang**. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 3(1), 17-22.
- Winardi, J (2002). **Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen**. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.