**PENGARUH KARAKTERISTIKINDIVIDU DAN ETIKA\_PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS PAADA POLSUSKA PT. KAI PERSERO KOTA LUBUKLINGGAU)**

Berta Fajri Sanjaya 1, Dheo Rimbano2, Azhar3

1, 2,3Program Studi Manajemen, Universitas Bina Insan, LubukLinggau, Indonesia

**Email:** 1 bertasajaya@gmail.com,2,3Author2@univbinainsan.ac.id

Abstrak

Tujuan yang diinginkan untuk mengetahui terdapat hubungan Karakteristikindivisu , etika\_pelayanan terhadap kepuuasan masyarakat?. Pengumpulan daata dilakukan dengan angket. Analisis daata mengunakan uji f. Hasil penelitian adalah Karakteristikindivisu (X1), Etika\_pelayanan terhadap Kepuuasan masyarakat (Y) karyawan paada Polsusuka yaitu nilai Fhitung = 33,453 > Ftabel = 2,750 ini berarti bahwa Ho ditolak

Katakunci : Karakteristikindivisu , Etika\_pelayanan, Kepuuasan masyarakat

Abstract

*The prorpose in study‘s whether there‘s an influenced of individaul charakteristics and srevice ethics on community satisfaction at Polsuska?. Pourpose of this\_study was to detrmine the effct of indivisual characteristics and service ethics on community satifaction at Polsuska. Daata collection was carry out by means of a questionnaire. Daata analysis using f test. The reseults of the sutudy are indivisual characteristics (X1), and the service ethics varible (X2) has a significant\ effct on community satisfaction (Y) employees of Polsusuka, namely the value of Fcount = 33,453 > Ftable = 2,750 this means that Ho is rejected*

***Keywords: indivisual characteristics, service ethics, community satisfaction***

**PENDAHULUAN**

Tujuan tercapai perusahaan berdasrkan nantinya dapat terus berkembang dan brtahan\_hidup meberikan mafaat yang optimal bagi pimpinan. Rutiiintas ini dalam tidak terlepas dari peran mannusia sebgai pengggerak. SDM adalah bagian yang penting untuknya dan keberadaannya sangat dibutuhkannya karena adanya peran mannusia tujuant tercapai (Ghezanda et al., 2012).

Jalan kesuksesan setiap itu. Ketrampilan, keahlian dan kreativitas sumber\_daya adalah hal utama yang dimiliki oleh setiap persahaan, karena potensi yang berkualits akan memiliki kepuuasan pula jika ditrapkan baik sehingga semakin tinggi. Namun tak sedikit tanpa sengaja mengabaikan terpenting itu.

Suatu organiasi terdapat interdependensi *outpu*-nya, baik dlihat dari aspek kualtas maupun kuantiasnya. Faktorr produksi mutu, tidak akan berarti tanpa diimbangi mannusia yang cakap.

Tehnologi kekayaan finnsial yang besar tidak akan ada artinya ada dalam minim akan kualitas. Suatu organisasi akan dianggap terus hidup dan berkebang apabila selalu taggap terhadp perubahan lingkungan, teknologi serta ilmu pengeahuan yang semakin berkembang saat dikrenakan tantangan yang muncul semakin besar dan meluas.

Karakteristikindivisu terbentuk adanya keahlian seseorang paada tempat tersebut. Hal ini sejalan dengan pendapat (Devi, 2016) yang menyatakan minat, sikap dan kebuthan yang dibawa seseorang ke dalam situasi kerja. Pengertian tersebut tergambar bahwa Karakteristikindivisu dalam diri seorang karyawan akan membentuk sikap profesional dalam bekerja.

Etika\_pelayanan merupakan sesuatu tataacara dalam memlayani pubelik mengunakan nilai-nilai hidup dan hukm atau norma yang dianggap baik (Bisri et al., 2019). Etika menitik\_beratkan tetang siap, tinedakan dan perilaku mannusia behubungan sesamanya, baik dalam masyarakat maupun organisasi pubelik.

Pembelajaran perubahan perilaku yang disevbabkan etika\_pelayanan, pemahaman praktek (Gaol, 2017). Etika\_pelayanan menekankan kepda moral atau cara seseorang memberikan layanan kepda orang lain, baik bersifat indivisu maupun secara kelompok atau skala besar. Melalui tersebut, maka akan terciptalah kepuuasan bagi pengguna jasa tersebut.

Seorang karyawan yang memiliki tinggi keungggulan dalam bebrapa hal dianataranya: medeteksi, memmahami, dan mencaari penyebab munculnya kesalahan. Penempatan dan etika\_pelayanan yang baik, maka akan menghasilkan kepuuasan masyarakat dan kinerja yang baik pula.

Kualitas berkaitam dengan kepuuasan. Hal ini memberikan dorongan para pelangggan untuk menjalin menjalin ikatanm relasi saling mengguntungkan dengan perusahaan. Ikatan emmosional semacam ini memungkinkan memahami seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Gilirannya dapat pelanggan menjadi puas (Sultan, 2019).

PT. KAI Persero Lubuklinggau merupakan salah satu layanan kereta yang transportasi umum yang ada di Lubuklinggau. Dari penjabaran di atas diketahui bahwa masih ada karyawan yang diberikan tugas dan tanggungjawab tidak sesuai dengan minat pekerjaan sikap mendalam tentang pekerjaannya dan erusahaan terkadang tidak mempertimbangkan etika\_pelayanan yang dimiliki oleh karyawan.

Dari segi etika\_pelayanan yaitu petugas belum memaksimalkan fasilitas yang ada, belum handalan *(Reliability)* dalam memberi pelayanan, masih ada karyawan yang tidak tanggap *(Responsiviness)*, dan masih belum memiliki rasa empati *(empathy)* terhadap pekerjaan.

Dari segi kepuuasan masyarakat yaitu masih adanya keluhan atas pelayanan yang diberikan dan sarana dan prasarana yang membuat pengguna kurang nyaman.

Penelitian berikutnya menyatakan bahwa :

1. Kehandalanpositif terhadap kepuuasan nasabah
2. Daya tanggap paada kepuuasan
3. Jaminan di kepuuasan
4. Empati signifikan terhadap kepuuasan
5. Penammpilan/Bukti fisik berpenaruh positif terhadap kepuuasan
6. Etika kerja berpenaruh positif terhadap kepuuasan
7. Jaminan yang dominan terhadap kepuuasan nasabah

Hasil analisis di atas, teruji secara simultan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, penammpilan/bukti fisik, dan etika kerja memiliki berpenaruh signifikan terhadap kepuuasan nasabah *MegaFirst* paada PT. Bank Mega Tbk. Persero di Makassar (Sultan, 2019).

METODE

Penelitian ini menguji Karakteristikindivisu , Etika\_pelayanan terhadap Kepuuasan Masyarakat. Teknik pengambilan daatamengunakan kuesioner. Populasi\_dalam penelitian ini\_adalah karyawan promotor Hp VIVO diKota Lubuklinggau yang berjumlah 39 orang mengambil 39 orang untuk dijadikan sempel penelitian. T Teknik analisis daata mengunakan uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis parametrik dilakukan melalui korelasi Pearson melalui uji Liliefors. Lebih jelas paada gambar:



Terllihat daata adalah normal dan dapat digunakan sebgai daata penelitian. Sedangkan jika dilihat dari P-Plot dapat dilihat paada gambar berikut :



Hasil normalitas (Normal P-P Plot) di atas diketahui ada beberapa titik singgung yang mengenai paada garis yang menyatakan bahwa daata penelitian ini normal.

|  |
| --- |
| **OSColmogorov-S** **Test** |
|  | E\_P | K\_I | K |
| N | 32 | 32 | 32 |
| Normal\_Parametersa,b | Mean | 40,41 | 43,72 | 42,00 |
| Std. Devtion | 4,087 | 4,327 | 6,112 |
| Most\_Extreme Differfences | Absolute | ,203 | ,151 | ,187 |
| Positive | ,203 | ,149 | ,100 |
| Negative | -,175 | -,151 | -,187 |
| K-S  | 1.150 | ,853 | 1,057 |
| A. S. (-t) | ,142 | ,460 | ,214 |

Asym.sig (2 tailed.) untuk Karakteristikindivisu 0,142, sedangkan sig untuk Etika\_pelayanan 0,460, Kinerja Polsuska sbesar 0,214. Karena ketiganya > 0,05, memiliki daata normal.

**Uji Liniaritas**

**Tabel 4.43. Uji\_Liniaritas Karakteristikindivisu dan\_Kinerja**

|  |
| --- |
| **ANVA Table** |
|  | Sumof Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Kinerja \* Etika\_Pelayanan  | Between Groups | (Combinied) | 176,733 | 8 | 22,092 | ,518 | ,831 |
| Linerity | ,494 | 1 | ,494 | ,012 | ,915 |
| Devtion from Linerity | 176,239 | 7 | 25,177 | ,590 | ,757 |
| Within Groups | 981,267 | 23 | 42,664 |  |  |
| Total | 1158,000 | 31 |  |  |  |

Karakteristikindivisu melalui Kinerja Polsuska menunjukan dengan\_nilai signifikansi paada Lineariti sbesar+0,001. Signifikansi 0,000 < 0,05. Sedangkan hasil signifikansi paada Devtion from Linerity juga lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05)

**Hasil Liniaritas Etika\_pelayanan dan Kinerja Polsuska**

|  |
| --- |
| **ANOV Table** |
|  | Sum\_of\_Squares | df | Mean-Square | F | Sig. |
| Kinerja \* Karakteristik\_Indivisu | Betwen Groups | (Kombined) | 291,583 | 13 | 22,429 | ,466 | ,917 |
| Linerity | ,084 | 1 | ,084 | ,002 | ,967 |
| Devtion from Linerity | 291,499 | 12 | 24,292 | ,505 | ,885 |
| Within Groups | 866,417 | 18 | 48,134 |  |  |
| Total | 1158,000 | 31 |  |  |  |

Hasil Olahan Daata, Tahun 2021, SPSS 22

Sedangkan \ signifikansi yaitu DL (0,000 > 0,05), maka disimpulkan Etika\_pelayanan dan\_Kinerja Polsuska terdapat hubungan yang linear..

**b. Koefisien Korelasi**

1. **Penaruh Karakteristikindivisu terhadap Kepuuasan masyarakat**

Teknik digunakan adalah korelasi Pearson procduct Monment.

**Hasil perhitungan Koefisien Karakteristikindivisu terhadap Kepuuasan masyarakat**

Perkiraan R = .,835 memiliki keterkaitan Karakteristikindivisu >< Kepuuasan masyarakat paada (Y) yang baik - positif.

1. **Karakteristikindivisu dan Etika\_pelayanan terhadap Kepuuasan masyarakat**

Hubunga linear antara dua variablet tidak menunjukkan hubungan fungsional tidak membedakan antara variablet

**Hasil Karakteristikindivisu dan Etika\_pelayanan terhadap Kepuuasan masyarakat paada**

|  |
| --- |
| **Summarymodel** |
| Model | R | R Square | Adejusted R Sequare | Std. Eror of the Eistimate |
| 1 | ,835a | ,698 | ,677 | 2,460 |
| a., Karakteristik\_Indivisu, Etika\_Pelayanan  |

Hasil Olahan Daata, Tahun 2021, SPSS 22

R = 0,863. bahwa variablet Karakteristik\_Indivisu (X1) dan Etika\_Pelayanan (X2) )( Kepuuasan-masyarakat paada (Y) bahwa baik dan nilai korelasi positif.

**4.4.2.1 Reggresi Linier Berganda**

persamaan reggresi linear berganda yaitu besarnya penaruhEtika\_pelayanan dan Karakteristikindivisu terhadap Kepuuasan\_masyarakat Polsuska. Hasil kuesioner dari 32 sampel seperti berikut:

**Reggresi Linear Berganda Karakteristikindivisu**

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | Unstanndardized Coefficiennts | Standarndized Coefficients | T | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 7,210 | 5,390 |  | 1,338 | ,191 |
| Etika\_Pelayanan  | ,885 | ,108 | ,835 | 8,179 | ,000 |
| Karakteristik\_Indivisu | ,018 | ,072 | ,026 | ,253 | ,802 |
| a. Dependent Variable: Kepuuasan masyarakat  |

Hasil Olahan Daata, Tahun 2021, SPSS 22

Nilai a = 7,210, b1 = 0,885 d bii=0,018 kemmudian nilai a dan b disusun ke dalam persamaan Y = 7,210 + 0,885 X1 + 0,018 X2. Dari nilai estimasi fungsi reggresi di atas sbesar 7,210. yaitu nilai β / a = 7,210

Nilai mewakili variablet Etika\_pelayanan yang diperoleh 0,885 bahwa sbesar 0,885 dengan asumsi variablet bebas lainnya konstan.

**Uji Determinasi**

R perhitungan = 0,835. Berarti Etika\_pelayanan dan Karakteristikindivisu dan Kepuuasan-masyarakat paada Polsuska PT. KAI Persero Kota Lubuklinggau adalah sangatkuat. Hasil (R2)sbesar 0,835. Berarti bahwa besarnya sbesar 0,835 atau sbesar 83,5%, sedangkan sisanya sbesar 16,5%.

**4.4.2.3. Uji Simultan (Uji F)**

Berdasarkan rekpitualsi hasil uji F di atas dapat dijelaskan bahwa variablet Fhitung = 33,453 > Ftabel = 3,33 dengan signifikan sig = 0,000, dengan taraf 95% serta a = 5% dan ( n-k-1 = 32 – 2 - 1 = 29 ) serta pembilang (K=2), hal ini berarti bahwa secara bersama-sama variablet memiliki penaruh yang signifikan paada Polsuska. Hal ini membuktikan hipotesis paada penelitian terbukti dan hipotesis diterima.

**Pembahasan**

**Karakteristikindivisu berpenaruh terhadap Kepuuasan masyarakat paada Polsuska**

nilai a= 8,000 & b = 0,884 / nilai a dan b dalam \ Y= a + bX, maka persamaan reggresinya adalah : Y = 8,000 + 0,884X. Dari persamaan nilai estimasi fungsi reggresi bahwa nilai konstanta yang diperoleh adalah sbesar a = 0,884 hal ini menggambarkan bahwa tanpa dipenaruhi oleh variablet bebas Karakteristikindivisu maka adalah sbesar 8,000. Nilai koefisien reggresi variablet sbesar b = 0,884 menunjukkan bahwa setiap perubahan paada maka, yakni sbesar 0,884 dengan asumsi variablet bebas lainnya konstan.

Hasil serupa memiliki kesamaan dan perbedaan yang berjudul Penaruh Karakteristik Terhadap Kinerja Karyawan Pelayanan, sedangkan perbedaan terletak paada variablet terikat yaitu paada penelitian sebelumnya adalah kinerja karyawan sedangkan paada penelitian ini adalah Kepuuasan masyarakat .

minat, sikap dan kebutuhan yang perbedaan tersebut dibawa ke dunia kerja sehingga motivasi setiap indivisu berbeda-beda.

**Etika\_pelayanan berpenaruh terhadap Kepuuasan masyarakat paada Polsuska PT. KAI Persero Kota Lubuklinggau**

Analsis yang dilakukan memberi penaruh terhadap Kepuuasan masyarakat karyawan di Polsuska PT. KAI Persero Kota Lubuklinggau, hal ditunjukkan dari nilai thitung = 7,226 lebih besar dari ttabel = 2,750 dengan dk = n - 2 = 32 – 2 = 32 dan tingkat signifikan sig = 0,001.

sebelumnya menyatakan bahwa EP memiliki penaruh yang signifikan masyarakat paada Polsuska. Hal ini sejalan dengan yang menyatakan bahwa seseorang menunjukan jenis-jenis pekerjaan yang pernah dilakukan seseorang dan memberikan peluang yang besar bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik. mengatakan bahwa semakin luas seseorang, semakin terampil melakukan pekerjaan dan semangkin sempurna pola berpikir dan sikap yang harus dimiliki oleh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga dengan adanya Etika\_pelayanan

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengalaman berpenaruh untuk bekal dalam memecahkan masalah dan mencari solusi terhadap apa yang dihadapinya dalam melaksanakan pekerjaan.

Suatu tataacara dalam memlayani pubelik dengan mengunakan kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku mannusia yang dianggap baik (Bisri et al., 2019). Etika menitikberatkan tentang sikap, tinedakan dan perilaku mannusia dalam berhubungan dengan sesamanya, baik dalam masyarakat maupun organisasi pubelik.

**Karakteristikindivisu dan Etika\_pelayanan berpenaruh terhadap Kepuuasan masyarakat paada Polsuska PT. KAI Persero Kota Lubuklinggau**

a= 7,210 dan nilai Y = 0,885, X = 0,018 kemmudian nilai a dan b disusun ke dalam persamaan reggresi linear sederhana Y= a + X1 + X2, maka persamaan reggresinya adalah : Y = 7,210 + 0,885 + 0,018. Dari persamaan nilai etimasi fungsi reggresi di atas terlihat bahwa nilai konstanta yang diperoleh adalah sbesar a = 7,210 Nilai koefisien reggresi variablet yang diperoleh sbesar b1 = 0,885, b3 = 0,018.

**SIMPULAN**

Ada penaruh Karakteristikindivisu terhadap Kepuuasan masyarakat paada . Hal ini terlihat dimana telah ada pembagian tugas yang jelas dan sesuai dengan SOP yang ada. Etika\_pelayanan terhadap Kepuuasan masyarakat paada Polsuska. Dari segi Etika\_pelayanan dalam menentukan jabatan atau posisi juga mempertimbangkan pendidikan, pengalaman kerja dan lainnya. Ada penaruh Karakteristikindivisu dan Etika\_pelayanan terhadap Kepuuasan masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2015). *Prosedur Penelitian Edisi Revisi* (R. Cipta (ed.); 10th ed.). Jakarta.

Bisri, M. H., Asmoro, B. T., Studi, P., Pemerintahan, I., Islam, U., Rahmat, R., Studi, P., Pemerintahan, I., Islam, U., & Rahmat, R. (2019). Etika\_pelayanan Pubelik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, *1*(1), 59–76.

Devi, C. R. (2016). PENARUH PENEMPATAN DAN KEPUUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi paada PG Tjoekir Jombang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, *3*(2), 129–141.

Fikri Sirhan, Wiyani Wahyu, S. A. (2016). Penaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, *3*(1).

Gaol, C. J. (2017). *Human Capital Manajemen Sumber Daya Mannusia* (Gramedia (ed.)). Jakarta.

Hamidah, T. A. (2015). PENARUH KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA TERHADAP KEPUUASAN KERJA KARYAWAN (Studi paada Karyawan bagian Produksi PT Hankook Tire Indonesia, Cikarang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, *29*(1), 112–120.

Hasibuan, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Mannusia* (R. Cipta (ed.)). Jakarta.

Indonesia, M. P. A. N. dan R. B. K. (2009). *Undang-undang 25/2009 Pasal 1 Ayat 1*.

menteri pendayagunaan aparatur negara. (n.d.). *Undang-Undang Pokok-Pokok Kepegawaian Nomor 8 Tahun 1974 jo Undang-Undang No 43 Tahun 1999*.

Muslim, J., & Irwandi. (2017). Indeks Kepuuasan Masyarakat (IKM) paada Dinas Perhubungan Kota Bandung Tahun 2016. *Jurnal Adhum*, *VII*(1), 10–16.

Pranoto, P. S. (2014). Penaruh Kedisiplinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, *2*(2), 27–34.

Safrina Hafifatur Rochman. (2017). Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Paada Pt Bank Muamalat Indonesia , Tbk Cabang Jember. *Jurnal Bisnis Manajemen*, *11*(3), 366–377.

Saputra, I. P. A., Bagia, I. W., & Suwendra, I. W. (2016). PENARUH KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *PENARUH KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN*, *4*(1).

Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Alfabheta (ed.)). Jakarta.

Sultan, Z. (2019). *Penaruh Kualitas Layanan dan Etika Kerja Terhadap Kepuuasan Nasabah Megafirst Paada PT. Bank Mega Tbk. (Persero) (Studi Empiris Paada Kantor Cabang Pembantu Makassar Veteran Selatan)*. *2*(3).

Suryawan, K. S. B. (2016). PENARUH KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA TERHADAP KEPUUASAN KERJA PAADA PT. PANDAWA SURYA SENTOSA DI KOTA BALIKPAPAN, KALIMANTAN TIMUR. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, *2*(1), 1–8.

Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Mannusia* (Prenadamedia (ed.)). Jakarta.

Trio Saputra. (2017). Kepuuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Pubelik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, *2*(Vol 4 No 2 (2016): Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah), 89–100. https://doi.org/0000-0002-5642-2339

Wibowo. (2016a). *Manajemen Kinerja* (Grasindo (ed.)). Jakarta.

Wijaya, I. M. B. G. (n.d.). *Penaruh Penempatan dan Pengalaman Terhadap Kepuuasan dan Kinerja Karyawan*. 1311–1332.