

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT POS INDONESIA KANTOR CABANG UTAMA MANADO**Devrit Anderson Janis¹, Mikke R. Marentek², Daisy Iriany Erny Sundah³**^{1,2,3}Jurusan BisnisAdministrasi Bisnis Program Studi Manajemen, Politeknik Negeri Manado
Email: devritj@gmail.com**ABSTRACT**

This study aims to examine employee performance, service quality, and the influence of employee performance on service quality at PT Pos Indonesia KCU Manado. A quantitative approach was employed, involving 43 respondents comprising postal service users and visitors. Data were collected using Likert-scale questionnaires and analyzed via descriptive statistics, validity and reliability tests, Pearson correlation, simple linear regression, the coefficient of determination, the F-test, and the t-test, utilizing SPSS version 26 software. The results indicate that employee performance reached 81.06% (categorized as "good"), while service quality reached 80.03% (also categorized as "good"). Eighteen statements regarding employee performance and 15 statements regarding service quality were found to be valid, with Cronbach's alpha values of 0.937 and 0.953, respectively. Pearson correlation analysis yielded an r-value of 0.874 (Sig. = 0.000), indicating a very strong positive relationship. The regression equation obtained was $Y = 4.869 + 0.765X$, with an R-squared value of 0.764. The t-test results showed a t-value of 11.516 and a significance level of 0.000 (< 0.05), indicating that employee performance has a positive and significant effect on service quality. Employee performance explains 76.4% of the variation in service quality, while the remaining 23.6% is explained by other factors.

Keywords: employee performance, service quality, PT Pos Indonesia, simple linear regression, SERVQUAL

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja karyawan, kualitas layanan, serta dampak kinerja pegawai terhadap kualitas layanan di PT Pos Indonesia KCU Manado. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan melibatkan 43 responden yang terdiri dari pengguna layanan pos dan pengunjung. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, korelasi Pearson, regresi linear sederhana, koefisien determinasi, uji F, dan uji t dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan memperoleh skor 81,06% (dikategorikan "baik"), sedangkan kualitas layanan memperoleh skor 80,03% (juga dikategorikan "baik"). Sebanyak 18 butir pernyataan mengenai kinerja pegawai dan 15 butir pernyataan mengenai kualitas layanan terbukti valid, dengan nilai koefisien Cronbach's alpha masing-masing sebesar 0,937 dan 0,953. Analisis korelasi Pearson menghasilkan nilai koefisien r sebesar 0,874 (Sig. = 0,000), yang menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat kuat. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 4,869 + 0,765X$, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,764. Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 11,516 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang membuktikan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Kinerja karyawan menjelaskan 76,4% variasi dalam kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 23,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Kata kunci: kinerja pegawai, kualitas layanan, PT Pos Indonesia, regresi linear sederhana, SERVQUAL

I. PENDAHULUAN

Kantor pusat PT Pos Indonesia di Manado (KCU), salah satu cabang yang melayani wilayah Sulawesi Utara, memiliki tanggung jawab penting untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keragaman produk dan layanan yang ditawarkan, mulai dari pengiriman paket dan layanan keuangan hingga logistik, menuntut pegawai yang kompeten, profesional, dan berkomitmen terhadap kualitas pelayanan. Kinerja Pegawai merupakan hasil dari pekerjaan mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja yang baik ditandai dengan ketekunan, rasa tanggung jawab, kepatuhan terhadap waktu, dan kemampuan untuk berkolaborasi dan berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan. Kinerja yang kurang memadai berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan data internal PT Pos Indonesia KCU Manado, kantor ini melayani rata-rata 150 hingga 200 pelanggan per hari, dengan puncak transaksi terjadi pada awal bulan yang bersamaan dengan pembayaran pensiun dan tagihan berbagai layanan keuangan. Layanan yang tersedia mencakup pengiriman paket, surat, wesel pos, layanan keuangan, pembayaran tagihan, dan jasa logistik.

Dalam menjalankan tugasnya, pegawai PT Pos Indonesia KCU Manado memiliki tanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan, mulai dari menerima dan memproses pengiriman surat dan paket, memberikan informasi mengenai produk dan layanan, melayani transaksi jasa keuangan dan pembayaran, menangani keluhan pelanggan, hingga memastikan setiap proses pelayanan berjalan secara akurat, aman, dan tepat waktu. Selain itu, pegawai juga bertanggung jawab menjaga ketepatan administrasi, berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan, serta memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi pengguna layanan. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab tersebut menuntut pegawai memiliki kinerja yang baik, karena kualitas kinerja yang ditunjukkan akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Dengan demikian, kinerja pegawai menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas di PT Pos Indonesia KCU Manado.

Beberapa ahli turut memperkuat urgensi kajian terhadap hubungan kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan, khususnya pada perusahaan jasa sejenis PT Pos Indonesia. Sumarna dan Faisal (2020) mengungkapkan adanya gap kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia, di mana dimensi ketepatan waktu pengiriman dan prosedur pelayanan menjadi aspek yang paling memerlukan perbaikan. Hatidah (2023) serta Muktamar dkk. (2024) juga membuktikan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, baik pada perusahaan swasta maupun instansi pelayanan publik, sehingga semakin baik kinerja pegawai maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan. Pendapat para ahli tersebut menegaskan bahwa kinerja pegawai merupakan determinan penting bagi kualitas pelayanan suatu organisasi jasa, dan menjadi landasan empiris bagi penulis untuk mengkaji lebih lanjut hubungan kedua variabel tersebut pada PT Pos Indonesia KCU Manado.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009), kinerja ini mencakup kualitas pekerjaan, kuantitas hasil yang dicapai, kepatuhan terhadap tenggat waktu, inisiatif, keterampilan teknis, dan komunikasi yang efektif. Dengan menguasai aspek-aspek ini, pegawai diharapkan mampu menyelesaikan setiap tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan. Hatidah (2023) menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Ahmad Muktamar dkk. (2024) juga membuktikan bahwa kinerja pegawai menjelaskan sebagian besar variasi kualitas pelayanan. Selanjutnya, penelitian Yudhistira Anugerah Pratama (2023) pada PT Pos Indonesia menemukan bahwa peningkatan aspek komunikasi, kemampuan, dan empati masih diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Armstrong dan Taylor (2023) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil dari kompetensi, perilaku kerja, dan pencapaian sasaran organisasi yang secara langsung memengaruhi pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi, disiplin, kemampuan

komunikasi, serta responsivitas pegawai menjadi aspek penting yang perlu mendapat perhatian agar kualitas pelayanan di PT Pos Indonesia KCU Manado dapat terus ditingkatkan sesuai dengan harapan masyarakat. Namun, Berdasarkan hasil observasi teridentifikasi beberapa permasalahan di lapangan. Pertama, pada periode awal bulan terjadi pengambilan gaji pensiunan dan transaksi pembayaran dan awal hari waktu sibuk terutama dalam rentang pukul 08.00 hingga 11.00 WITA pelanggan seringkali dihadapkan pada kondisi antrean yang cukup panjang, dengan durasi tunggu yang dapat mencapai 30 menit. Kedua, ditemukan adanya keterlambatan dalam proses penanganan paket kiriman yang berasal dari kantor cabang maupun pusat distribusi, sehingga pelanggan mengalami hambatan dalam pengambilan kiriman mereka secara tepat waktu. Ketiga, waktu tunggu pelayanan yang terlalu lama menjadi salah satu permasalahan yang paling dirasakan oleh pelanggan, karena kondisi tersebut berdampak langsung pada kenyamanan serta kepuasan mereka dalam memperoleh layanan di kantor.

Berdasarkan terhadap sejumlah penelitian terdahulu mengungkap adanya titik persamaan sekaligus perbedaan yang mendasar antara penelitian ini dan studi-studi yang telah dilakukan sebelumnya. Dari sisi kesamaan, penelitian ini menempatkan kinerja pegawai sebagai variabel independen (X) dan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (Y), serta menerapkan pendekatan kuantitatif melalui teknik regresi linier sederhana suatu kerangka metodologis yang sejalan dengan yang ditempuh oleh Hatidah (2023) maupun Muktamar dkk. (2024). Sementara itu, perbedaan antar penelitian tersebut terutama tampak pada aspek objek dan lokasi kajian. Hatidah (2023) melaksanakan penelitiannya di CV Mitra Cellular Palembang, yakni sebuah perusahaan swasta yang bergerak di sektor ritel, sedangkan Muktamar dkk. (2024) memfokuskan kajiannya pada Kantor Kelurahan Watallipue sebagai representasi instansi pemerintah. Pratama (2023) mengambil lokasi di PT Pos Indonesia Kantor Pusat Bandung dengan pendekatan yang lebih menitikberatkan pada unit keuangan. Adapun Sumarna dan Faisal (2020) menggunakan metode *Importance Performance Analysis* tanpa mengkaji kinerja pegawai secara langsung, sementara Hadiyati (2010) mengarahkan fokus kajiannya pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, bukan pada relasi antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.

Berbagai temuan penelitian terdahulu tersebut mengarahkan pada tiga simpulan penting. *Pertama*, kinerja pegawai secara konsisten terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. *Kedua*, meskipun PT Pos Indonesia telah cukup banyak dijadikan objek penelitian dalam ranah kualitas pelayanan, pengaruh kinerja pegawai secara spesifik di Kantor Cabang Utama (KCU) Manado hingga saat ini belum pernah menjadi fokus pengkajian ilmiah. *Ketiga*, sebagian besar penelitian yang mengangkat PT Pos Indonesia sebagai objek studi masih terkonsentrasi pada kantor-kantor yang berlokasi di Pulau Jawa atau lingkup regional tertentu, sehingga belum mampu merepresentasikan kondisi di kawasan Indonesia Timur, khususnya Provinsi Sulawesi Utara. Berdasarkan hal tersebut, kesenjangan penelitian yang menjadi landasan studi ini adalah nihilnya kajian ilmiah yang secara khusus menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia KCU Manado. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk menutup celah tersebut sekaligus menghadirkan bukti empiris yang lebih kontekstual, mencerminkan kondisi nyata organisasi serta karakteristik pelanggan di Kota Manado, Sulawesi Utara.

Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai pada PT Pos Indonesia KCU Manado ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan PT Pos Indonesia KCU Manado?

3. Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia KCU Manado ?

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pikir yang telah disusun diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₀ : Kinerja pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Manado.

H₁ : Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Manado.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sebagai pendekatan yang paling tepat, mengingat tujuannya adalah untuk mengukur pengaruh variabel independen (kinerja karyawan) terhadap variabel dependen (kualitas layanan) dengan menggunakan data numerik yang diperoleh dari kuesioner. Semua perhitungan analisis kuantitatif yang digunakan diselesaikan dengan menggunakan program Software Komputer SPSS 26. SPSS (Statistical Product and Service Solution), merupakan paket program aplikasi komputer untuk menganalisis data statistik. Konsep alat ukur berupa kisi-kisi angket yang akan dijabarkan sebagai landasan dan pedoman dalam menyusun item-item pernyataan sebagai instrumen penelitian. Sampel menurut sugiyono (2013:81), adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sampling*, berupa *Purposive Sampling*. Dimana setiap Pengguna dan pengunjung yang ada pada PT. Pos Indonesia KCU Manado dapat dijadikan sebagai sampel. *Non Probability Sampling* adalah Teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi saat dipilih menjadi anggota sampel, (Sugiyono, 2013:84).

Menurut Sugiyono (2019:136) menjelaskan apabila populasi penelitian tidak diketahui secara pasti, maka pengambilan sampel dapat dilakukan dengan melakukan rumus Cochran. Dari perhitungan menggunakan rumus Cochran maka didapati hasil sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 (0,5)(0,5)}{(0,15^2)}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0,25)}{0,0225}$$

$$n = 43 \text{ responden}$$

Ghozali (2018) menegaskan bahwa skala Likert merupakan skala pengukuran yang paling umum digunakan dalam penelitian sosial karena mampu menangkap intensitas perasaan responden terhadap suatu pernyataan secara lebih terperinci dibandingkan skala pengukuran lainnya. Selanjutnya, dalam prosedur skala Likert ini ditentukan skor atas setiap pernyataan dalam kuesioner yang disebarkan kepada responden. Jawaban dari responden dibagi dalam lima kategori penilaian, di mana masing-masing pernyataan diberi skor satu sampai lima. Dalam penelitian ini terdapat lima jawaban yang mengandung variasi nilai, antara lain:

- a) Sangat setuju mendapat skor 5
- b) Setuju mendapat skor 4
- c) Netral mendapat skor 3

- d) Tidak setuju mendapat skor 2
- e) Sangat tidak setuju mendapat skor 1

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum dilakukan analisis terhadap data penelitian, terlebih dahulu dilakukan pengujian kualitas instrumen penelitian melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat (valid) dan memberikan hasil yang konsisten (reliabel). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Product Moment Pearson, yaitu dengan mengkorelasikan skor masing-masing butir pernyataan dengan skor total variabel. Suatu butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel pada taraf signifikansi 5%.

Pada penelitian ini digunakan sebanyak 43 responden. Dengan taraf signifikansi 5% dan jumlah responden 43, nilai r tabel sebesar 0,301. Suatu indikator dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel dan nilai signifikansi $<$ 0,05.

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,60, sehingga instrumen layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 1.
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Rentang Usia	Frekuensi (f)	Persentase (%)
17–25 tahun	39	90,7
25–30 tahun	3	7,0
30–40 tahun	1	2,3
Total	43	100,0

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia 17–25 tahun, yaitu sebanyak 39 responden (90,7%). Selanjutnya, sebanyak 3 responden (7,0%) berada pada rentang usia 25–30 tahun dan 1 responden (2,3%) berada pada rentang usia 30–40 tahun. Dengan demikian, responden penelitian didominasi oleh kelompok usia 17–25 tahun.

Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (X)

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (X)

Indikator	r hitung	Sig.	Keterangan
XP1	0,745	0,000	Valid
XP2	0,625	0,000	Valid
XP3	0,637	0,000	Valid
XP4	0,753	0,000	Valid
XP5	0,830	0,000	Valid
XP6	0,759	0,000	Valid
XP7	0,742	0,000	Valid
XP8	0,780	0,000	Valid
XP9	0,731	0,000	Valid
XP10	0,802	0,000	Valid
XP11	0,726	0,000	Valid
XP12	0,759	0,000	Valid
XP13	0,810	0,000	Valid
XP14	0,609	0,000	Valid
XP15	0,695	0,000	Valid
XP16	0,624	0,000	Valid
XP17	0,382	0,011	Valid

XP18	0,710	0,000	Valid
------	-------	-------	-------

Sumber: Hasil olahan SPSS versi 26, 2026.

Berdasarkan Tabel di atas diketahui bahwa seluruh indikator variabel X memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,301 dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Nilai korelasi tertinggi terdapat pada XP5 sebesar 0,830, sedangkan nilai terendah terdapat pada XP17 sebesar 0,382. Meskipun demikian, nilai tersebut masih lebih besar dari r tabel sehingga seluruh indikator variabel X dinyatakan valid.

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Indikator	r hitung	Sig.	Keterangan
YP1	0,719	0,000	Valid
YP2	0,792	0,000	Valid
YP3	0,836	0,000	Valid
YP4	0,749	0,000	Valid
YP5	0,787	0,000	Valid
YP6	0,681	0,000	Valid
YP7	0,832	0,000	Valid
YP8	0,799	0,000	Valid
YP9	0,827	0,000	Valid
YP10	0,798	0,000	Valid
YP11	0,732	0,000	Valid
YP12	0,736	0,000	Valid
YP13	0,717	0,000	Valid
YP14	0,854	0,000	Valid
YP15	0,810	0,000	Valid

Sumber: Hasil olahan SPSS versi 26, 2026.

Berdasarkan Tabel di atas diketahui bahwa seluruh indikator variabel Y memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,301 dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Nilai r hitung berada pada rentang 0,681–0,854. Dengan demikian, seluruh indikator variabel Y dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
X	0,937	18	Reliabel
Y	0,953	15	Reliabel

Sumber: Hasil olahan SPSS versi 26, 2026.

Berdasarkan Tabel di atas diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kinerja pegawai sebesar 0,937, sedangkan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,953. Kedua nilai tersebut lebih besar dari batas minimum 0,60, sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Nilai Cronbach's Alpha yang berada di atas 0,90 menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten, sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

Analisis Korelasi

Analisis korelasi dilakukan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara variabel Kinerja Pegawai (X) dengan variabel Kualitas Pelayanan (Y). Dalam penelitian ini, analisis korelasi menggunakan Pearson Product Moment dengan bantuan program SPSS versi 26. Nilai koefisien

korelasi (r) berkisar antara -1 sampai +1. Semakin mendekati angka +1 menunjukkan hubungan yang semakin kuat dan searah, sedangkan semakin mendekati angka -1 menunjukkan hubungan yang kuat namun berlawanan arah.

Pedoman interpretasi koefisien korelasi mengacu pada Riduwan (2010), yaitu:

- 0,80–1,000 = Sangat kuat
- 0,60–0,799 = Kuat
- 0,40–0,599 = Cukup kuat
- 0,20–0,399 = Rendah
- 0,00–0,199 = Sangat rendah

Tabel Hasil Analisis Korelasi Pearson

Variabel	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
X dengan Y	0,874	0,000	43

Sumber: Hasil olahan data menggunakan SPSS Versi 26, 2026.

Berdasarkan Tabel di atas diperoleh nilai koefisien korelasi Pearson (r) sebesar 0,874 dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga hubungan antara variabel Kinerja Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y) dinyatakan signifikan.

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,874 berada pada interval 0,80–1,000, sehingga berdasarkan pedoman interpretasi Riduwan (2010), tingkat hubungan antara kedua variabel termasuk dalam kategori sangat kuat. Selain itu, koefisien korelasi bernilai positif, yang menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel bersifat searah (positif). Artinya, semakin baik kinerja pegawai, maka kualitas pelayanan juga cenderung semakin meningkat. Sebaliknya, apabila kinerja pegawai menurun, maka kualitas pelayanan juga cenderung mengalami penurunan.

Dengan demikian, hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis korelasi Pearson diperoleh nilai $r = 0,874$ dengan $\text{Sig.} = 0,000$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai (X) memiliki hubungan yang positif, sangat kuat, dan signifikan dengan Kualitas Pelayanan (Y). Hal ini berarti peningkatan kinerja pegawai akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil ini juga menjadi dasar untuk melanjutkan analisis menggunakan regresi linear sederhana guna mengetahui besarnya pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel Kinerja Pegawai (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Analisis ini dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 26. Selain untuk mengetahui arah hubungan antarvariabel, analisis regresi juga digunakan untuk menyusun persamaan regresi yang dapat digunakan dalam memprediksi perubahan variabel dependen berdasarkan variabel independen.

Koefisien Determinasi

Tabel Hasil Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,874	0,764	0,758	4,27645

Sumber: Hasil olahan data menggunakan SPSS Versi 26, 2026.

Berdasarkan Tabel di atas diperoleh nilai R sebesar 0,874, yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara X dan Y. Nilai R Square sebesar 0,764 menunjukkan bahwa variabel X mampu menjelaskan

variasi pada variabel Y sebesar 76,4%, sedangkan sisanya sebesar 23,6% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,758 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dan sampel yang digunakan, kemampuan model dalam menjelaskan variabel Y adalah sebesar 75,8%.

Uji F

Tabel Hasil Uji ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2425,169	1	2425,169	132,610	0,000
Residual	749,807	41	18,288		
Total	3174,977	42			

Sumber: Hasil olahan data menggunakan SPSS Versi 26, 2026.

Berdasarkan Tabel di atas diperoleh nilai F hitung sebesar 132,610 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan signifikan. Artinya, variabel X secara statistik berpengaruh terhadap variabel Y.

Persamaan Regresi Linear Sederhana

Tabel Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constant	4,869	4,834	–	1,007	0,320
X	0,765	0,066	0,874	11,516	0,000

Sumber: Hasil olahan data menggunakan SPSS Versi 26, 2026.

Berdasarkan Tabel 6.X, diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 4,869 + 0,765X$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 4,869 menunjukkan bahwa apabila variabel X bernilai 0, maka nilai variabel Y diperkirakan sebesar 4,869.
2. Koefisien regresi X sebesar 0,765 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel X akan meningkatkan variabel Y sebesar 0,765 satuan. Dengan demikian, arah hubungan X terhadap Y adalah positif.
3. Nilai Standardized Coefficient Beta sebesar 0,874 menunjukkan bahwa hubungan/pengaruh X terhadap Y tergolong sangat kuat dan memiliki arah positif.

Selanjutnya, berdasarkan tabel *Model Summary*, diperoleh nilai R sebesar 0,874 dan R Square sebesar 0,764. Nilai R menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara X dengan Y. Sementara itu, nilai R Square sebesar 0,764 menunjukkan bahwa variabel X mampu menjelaskan 76,4% variasi pada variabel Y, sedangkan sisanya sebesar 23,6% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Pos Indonesia KCU Manado maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden berusia antara 17 hingga 25 tahun (90,7%), dengan distribusi jenis kelamin yang seimbang. Tingkat pendidikan yang mendominasi adalah sekolah menengah atau kejuruan (65,1%), sehingga program pengembangan keterampilan sumber daya manusia menjadi prioritas organisasi.
2. Variabel "Kinerja Pegawai" (X) termasuk dalam kategori "Baik" dengan skor 81,06%, sedangkan "Kualitas Layanan" (Y) mencapai 80,03%. Kedua indikator tersebut mencerminkan situasi yang positif, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan.
3. Seluruh instrumen penelitian (18 butir untuk variabel X dan 15 butir untuk variabel Y) terbukti valid dan reliabel, serta menunjukkan tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi ($\alpha > 0,93$).

4. Terdapat hubungan positif yang sangat kuat ($r = 0,874$; $\text{Sig.} = 0,000$) antara kinerja karyawan dan kualitas layanan.
5. Model $Y = 4,869 + 0,765X$ terbukti signifikan ($F = 132,610$; $\text{Sig.} = 0,000$). Kinerja karyawan menjelaskan 76,4% variasi dalam kualitas layanan.
6. Kinerja pegawai (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan (Y), sebagaimana dibuktikan oleh nilai t-hitung sebesar 11,516 dan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas layanan di PT Pos Indonesia KCU Manado, peneliti mengajukan rekomendasi sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai harus terus ditingkatkan melalui pelatihan, pembinaan, dan evaluasi berkala. Hal ini sangat penting karena penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Peningkatan keterampilan pegawai diharapkan dapat mewujudkan pemberian layanan yang lebih efisien, lebih cepat, dan lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
2. Pengembangan keterampilan pegawai harus terus dilakukan secara konsisten melalui pelatihan di bidang-bidang seperti pemberian layanan, komunikasi dengan pelanggan, penggunaan teknologi, dan keterampilan teknis spesifik sesuai peran. Upaya-upaya ini diharapkan dapat memampukan karyawan dalam memberikan layanan yang lebih responsif, akurat, dan profesional.
3. Prioritas perlu diberikan pada perbaikan sistem manajemen antrian dan optimalisasi proses layanan, khususnya pada periode dengan tingkat aktivitas tinggi seperti awal bulan yang ditandai dengan meningkatnya volume transaksi pencairan dana pensiun. Penerapan solusi teknologi pendukung, seperti sistem manajemen antrian digital, atau pembukaan loket layanan tambahan pada jam sibuk (08.00–11.00 WITA) diharapkan dapat secara signifikan mengurangi waktu tunggu pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Selain itu, peneliti di masa mendatang disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan memasukkan variabel lain yang memengaruhi kualitas layanan, mengingat 23,6% variasi kualitas dalam penelitian ini belum dapat dijelaskan oleh variabel "kinerja pegawai".

V. REFERENSI

- Aguinis, H. (2023). *Performance management*. Chicago Business Press.
- Andayani, T. B. N. (2021). Pengaruh pelatihan dan pengembangan SDM terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia Cabang Kota Magelang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Armstrong, M. (2023). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. Kogan Page.
- Bernardin, H. J. (2013). *Human resource management: An experiential approach*. McGraw-Hill.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Dewi, N. P. Y. T. (2022). Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen PT Jasa Marga Bali Tol. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Habsari, I. (2022). Pengaruh kinerja pegawai pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. *PRAJA Observer*.
- Hadiyati, E. (2010). Analisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen Universitas Jambi*.
- Hatidah, H. (2023). Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di CV Mitra Selular Palembang. *JUMEK*.
- Kotler, P. (2022). *Marketing management*. Pearson.

- Lovelock, C. (2022). *Services marketing*. World Scientific.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2009). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Maniza, L. H. (2023). Analisis kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *JISIP*.
- Martono, N. (2016). *Metode penelitian kuantitatif*. Rajawali Pers.
- Muktamar, A. (2024). Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat. *Precise Journal of Economic*.
- Parasuraman, A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Pratama, Y. A. (2023). Analisis kinerja karyawan keuangan PT Pos Indonesia Kantor Pusat Kota Bandung. *JEMPER*.
- Riduwan. (2015). *Skala pengukuran variabel-variabel penelitian*. Alfabeta.
- Robbins, S. P. (2023). *Organizational behavior*. Pearson.
- Sekaran, U. (2019). *Research methods for business*. John Wiley & Sons.
- Singarimbun, M. (1995). *Metode penelitian survei*. LP3ES.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suliyanto. (2009). *Metode riset bisnis*. Andi.
- Sumarna, D. L. (2020). Pengukuran dan perbaikan kualitas pelayanan PT Pos Indonesia menggunakan metode IPA. *Jurnal Logistik Bisnis*.
- Sumarsono, S. (2004). *Metode riset sumber daya manusia*. Graha Ilmu.
- Sunyoto, D. (2013). *Metodologi penelitian akuntansi*. Refika Aditama.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Prenadamedia Group.
- Tjiptono, F. (2023). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.
- Zikri, A. (2022). Analisis kualitas pelayanan pengiriman barang terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia. *JIKEM*.