

**PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA DOKUMEN  
IMPOR DI PT SARANA PUBLIK LOGISTIK JAKARTA**

**THE EFFECT OF COMPETENCE HUMAN RESOURCES ON  
THE QUALITY SERVICES OF IMPORT DOCUMENTS AT  
PUBLIC FACILITIES LOGISTICS JAKARTA**

**Dewi Yuliyanti**

Dosen Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

[dewi.yulianti@yahoo.com](mailto:dewi.yulianti@yahoo.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kompetensi sumber daya manusia untuk layanan kualitas dokumen impor di PT Sarana Logistik Umum Jakarta. Judul penelitian ini diangkat berdasarkan pengalaman yang menunjukkan penurunan jumlah pengguna layanan selama lima tahun terakhir. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji statistik regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian, data yang diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 23,6 + 0,405X$ . Berdasarkan analisis data statistik, indikator penelitian ini adalah valid dan variabel yang dapat diandalkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis "r hitung" adalah lebih besar dari r tabel ( $0,651 > 0,266$ ) dengan tingkat signifikansi 6,095, sehingga hipotesis ini diterima dan ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan impor dokumen di PT Sarana Umum Logistik.

**Kata Kunci : Kompetensi, Sumber Daya Manusia, Kualitas Layanan.**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine whether there is an influence of human resource competence to quality services of import documents in PT Sarana Public Logistics Jakarta. The title of this research was appointed based on experiences that showed a decrease in the number of service users over the last five years. This research is a quantitative study using statistical testing of simple linear regression. Based on the results of the study, the data obtained the following regression equation:  $Y = 23.6 + 0,405X$ . Based on statistical data analysis, the indicators of this study are valid and variables are reliable. The results showed that the hypothesis "r hitung" was greater than r table ( $0.651 > 0.266$ ) with a significance level of 6.095, so that this hypothesis was accepted and there is a positive and significant effect between human resource competence towards service quality of import documents in PT Sarana Public Logistics.*

**Keywords : Competence, Human Resources, Quality Services.**

## PENDAHULUAN

Perusahaan akan berkembang dan mampu bertahan dalam lingkungan persaingan yang kompetitif apabila didukung oleh pegawai-pegawai yang berkompoten di bidangnya. Elemen kompetensi pegawai yang terdiri dari pengetahuan, (*skill*), (*knowledge*), *keterampilan*, dan Perilaku (*personal attributes*), Wibowo (2010:266) disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan oleh organisasi, sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan jasa dokumen impor yang baik dan memuaskan konsumen.

Kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting atau sebagai unggulan bidang tersebut. Namun, yang menjadi permasalahan di perusahaan ini bahwa kompetensi sumber daya manusia di kalangan tingkat atas saja yang memiliki kompetensi sangat baik akan tetapi kualitas pelayanan jasa dokumen impor itu menurun dari tahun ketahun. Hal ini disebabkan dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan atau seminar yang diprioritaskan hanya karyawan tingkat atas/manajer, sedangkan karyawan tingkat bawah belum pernah mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan atau seminar-seminar yang lainnya.

Faktor lain yang menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan jasa dokumen impor pada PT. Sarana Logistic Jakarta adalah struktur organisasi tidak jelas, pembagian tugas karyawan tidak jelas, karyawan tidak mendapatkan kesempatan yang sama untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan, Undang- undang R.I No.13 tahun 2003 tidak dipatuhi oleh perusahaan dan sebagainya. Hal ini dapat dibuktikan ada beberapa pelanggan complain karena sering terjadi keterlambatan dalam dokumen impor dan keterlambatan pengiriman barang sampai diterimanya oleh pelanggan atau konsumen.

Di samping itu karyawan kurang memiliki keterampilan dalam mengoperasikan program-program yang ada pada komputer. Beberapa karyawan sering melimpahkan wewenang kepada karyawan lain yang lebih memiliki keterampilan sehingga butuh waktu lama untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan. Terakhir masalah kompetensi terletak pada kemampuan karyawan untuk mempertahankan budaya perusahaan. Karyawan sering tidak mematuhi peraturan-peraturan. Keterlambatan sering kali menjadi pemicu tidak selesainya pekerjaan dengan tepat waktu sehingga karyawan tidak dapat pulang tepat waktul lembur.

Latar belakang PT. Sarana Public Logistic Jakarta menerapkan Model Kompetensi ini antara lain

mengingat pola pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) yang belum terintegrasi, belum adanya persyaratan standar untuk menempati suatu posisi, serta penentuan pelatihan bagi pegawai belum sistematis. Pada tahap awalnya, aplikasi kompetensi di PT.Sarana Public Logistic Jakarta terutama di prioritaskan untuk program pengembangan dahulu. Setiap perusahaan perlu mengembangkan apa yang dinamakan Model Kompetensi, yaitu referensi yang disusun secara sistematis untuk pedoman pengelolaan sumber daya manusia.

Demikian juga pada tahap penerimaan tenaga kerja baik pihak karyawan maupun perusahaan tidak adanya perjanjian yang jelas padahal hal tersebut telah diatur dalam Undang-undang R. I No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagaan Kerja, yang tercantum pada Pasal 126 yang isinya sebagai berikut :

- 1) Pengusaha, serikat pekerja serikat buruh dan pekerja/buruh wajib melaksanakan ketentuan yang ada dalam perjanjian kerja bersama.
- 2) Pengusaha dan serikat buruh wajib memberitahukan isi perjanjian kerja bersama atau perubahannya kepada seluruh pekerja/buruh.
- 3) Pengusaha hanya mencetak dan membagikan naskah perjanjian

kerja bersama kepada setiap pekerja/buruh atas biaya perusahaan.

### **Rumusan Masalah**

Adapun rumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Apakah ada pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan jasa dokumen impor di PT. Sarana Public Logistic Jakarta?
- 2) Seberapa besar kontribusi antara kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan jasa dokumen impor di PT. Sarana Public Logistic Jakarta?
- 3) Apakah signifikan pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan jasa dokumen impor PT. Sarana Public Logistic Jakarta?

### **KERANGKA TEORITIS**

#### **Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan.**

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan di bidang tersebut. Wibowo (2010:86).

Adapun indikator dari kompetensi sumber daya manusia menurut Hutapea dan Nurianna, (2008:28) adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui dan memahami pengetahuan dibidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.
- 2) Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baik dalam perusahaan.
- 3) Memiliki kemampuan dalam berkeaktifitas dalam bekerja.
- 4) Adanya semangat kerja yang tinggi.
- 5) Memiliki kemampuan dalam perencanaan/pengorganisasian

Menurut Standar Internasional ISO 8402 memberikan definisi kualitas adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa, yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang ditentukan atau tersirat. Sutrisno

(2010:67). Ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa Zeithaml et al (dalam Wahyu Ariani 2009:180) yaitu:

- 1) Bukti Fisik (*tangibles*), yaitu dalam pelayanan seperti fasilitas fisik
- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa

percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

- 5) Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman dari pelanggan.

Dengan melihat indikator-indikator yang ada penulis berpendapat bahwa adanya pengaruh antara kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan jasa dokumen impor.

### Metode Penelitian

Penelitian ini disajikan dalam bentuk kuantitatif dengan metode survey. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu para pelanggan jasa dari PT Sarana Public Logistic Jakarta. Dalam penentuan jumlah sampel peneliti menggunakan teknik Sampling Jenuhsensus adalah teknik

penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Dari hasil survey didapatkan bahwa jumlah sampel yang akan digunakan sebanyak 53 orang. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data melalui hasil penyebaran kuesioner dan observasi langsung objek penelitian. Di samping itu, pengolahan dan analisis data terutama untuk pengujian hipotesis penelitian, dalam penelitian ini dapat tiga tahap yaitu:

- a. Mencari pengaruh antara variabel bebas yaitu kompetensi sumber daya manusia dengan variabel terikat yaitu kualitas pelayanan jasa dokumen impor. Untuk itu dilakukan perhitungan korelasi dengan menggunakan rumus korelasi product moment, sebagai berikut:

$$R = \frac{n \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Uji signifikansi korelasi product moment secara praktis, yang tidak perlu dihitung tetapi langsung dikonsultasikan pada tabel r product moment. Ketentuannya bila r hitung lebih kecil dari r tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Tetapi sebaliknya, bila r hitung lebih besar dari r tabel maka  $H_a$  diterima.

Mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia

terhadap kualitas pelayanan jasa dokumen impor, untuk itu digunakan uji statistic Regresi Linear Sederhana. Adapun persamaan umum regresi linear sederhana adalah:

$$Y=a+bX$$

Untuk dapat menemukan persamaan regresi, maka perlu dihitung terlebih dulu a dan b. Adapun rumus untuk menghitung harga a dan b sebagai berikut:

$$a = \frac{\sum Y - b \sum X}{n}$$
$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya kontribusi antara variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dihitung melalui koefisien R<sup>2</sup> determinasi, dengan cara mengkuadratkan koefisien yang ditemukan (R) atau dengan rumus sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{(\sum Y - b \sum X)^2}{(\sum Y)^2}$$

## PEMBAHASAN

### Keadaan Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Jasa Dokumen Impor

Kompetensi sumber daya manusia merupakan variable bebas dalam penelitian ini. Untuk itu perlu

penulis deskripsikan keadaan kompetensi sumber daya manusia di PT Sarana Public Logistics Jakarta. Dalam pendeskripsian kompetensi sumber daya manusia terdapat tiga indikator yang digunakan yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Secara umum kompetensi sumber daya manusia di PT Sarana Public Logistics Jakarta dapat diklasifikasikan baik, hanya saja masih ada yang perlu menjadi perhatian. Untuk indikator pengetahuan menunjukkan bahwa pengetahuan karyawan baik, hal ini didukung dengan pengetahuan karyawan mengenai persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan terhadap pelanggan jasa sehingga karyawan mengetahui alur dalam pelayanan dan melayani dengan cepat.

Pada indikator keterampilan ada yang menjadi sorotan peneliti yaitu karyawan kurang memiliki keterampilan dalam mengoperasikan program-program yang ada pada komputer yang memang ada settingan dari sistem yang dibuat oleh perusahaan tersebut. Indikator sikap kerja individu karyawan sering tidak mematuhi peraturan-peraturan sehingga keterlambatan sering kali menjadi pemicu tidak selesainya pekerjaan dengan tepat waktu sehingga karyawan tidak dapat pulang tepat waktu lembur.

Kualitas pelayanan merupakan variabel terikat dalam penelitian ini. Untuk mengetahui kualitas pelayanan

jasa dokumen impor di PT Sarana Public Logistics Jakarta penulis mendeskripsikan indikator yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsivevees*), jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*).

Dilihat secara keseluruhan, kualitas pelayanan jasa dokumen impor di PT Sarana Public Logistics Jakarta cukup baik tetapi masih ada yang harus menjadi sorotan. Untuk indikator bukti fisik pelayanan jasa dokumen impor dapat dikatakan baik apabila dalam proses pelayanan yang bersifat menunggu pelanggan jasa haruslah mendapatkan fasilitas ruang tunggu yang nyaman. Indikator kehandalan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan dalam arti tepat dalam pengiriman barang kepada pelanggan jasa masih kurang baik sehingga ada beberapa pelanggan jasa yang complain mengenai keterlambatan kedatangan barang.

Indikator ketanggapan sangat penting dalam proses pemutusan sebuah masalah yang dihadapi dalam proses custom clearance para karyawan pada level bahwa tidak dapat segera menyelesaikan atau membuat keputusan sehingga mengakibatkan lamanya proses custom clearance atau keluarnya barang kepada pelanggan jasa semua itu disebabkan pula oleh budaya perusahaan yang semua bertumbuh kepada manajer puncak. Indikator

jaminan yang diberikan kepada pelanggan jasa sangat baik dengan pembuktian dalam pengiriman barang kepada pelanggan jasa sesuai dengan apa hadapan pelanggan jasa dan dalam pelayanan keryawan kepada pelanggan jasa sangat sopan dan ramah sehingga menimbulkan rasa percaya para pelanggan jasa kepada perusahaan itu merupakan satu point plus dalam promosi.

Indikator Empati para karyawan memberikan perhatian yang tulus kepada para pelanggan sehingga membuat para pelanggan merasa nyaman dan merasa sebagian kebutuhan para pelanggan terpenuhi.

### **Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dokumen Impor**

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini terdapat tiga tahap sebagaimana yang telah disebutkan pada bagian sebelumnya. Dalam mencari pengaruh antara kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan jasa dokumen impor menggunakan rumus korelasi product moment. Melalui proses perhitungan didapatkan:  $r$  sebesar 0,651. Untuk menginterpretasikan hasil perhitungan nilai product moment tersebut, penelitian merujuk pada literature oleh Sugiyono (2012:214). Nilai koefisien korelasi yang ditemukan sebesar 0,651 termasuk pada kategori yang kuat. Jadi terdapat pengaruh yang kuat

antara kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan jasa dokumen impor. Pengaruh tersebut baru berlaku untuk sampel, agar berlaku pada populasi penelitian maka perlu diuji signifikansinya. Peneliti langsung mengkonsultasikan pada tabel  $r$  product moment. Untuk  $N=53$  diperoleh nilai  $r$  tabel sebesar 0,266. Adapun kriteria untuk menerima dan menolak hipotesis sebagaimana merujuk pada literature, Sugiyono (2012:215).

*Ketentuan bila  $r$  hitung lebih kecil dari dari  $r$  tabel, maka  $H_0$  diterima, dan  $H_a$  ditolak. Tetapi sebaliknya bila  $r$  hitung lebih besar dan  $r$  tabel maka  $H_a$  diterima.* Dari hasil tampak bahwa  $r$  hitung sebesar 0,651 lebih besar dari  $r$  tabel sebesar 0,266 maka dengan demikian  $H_a$  diterima, dengan demikian korelasi 0,651 itu signifikan. Dalam penelitian uu membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan jasa dokumen impor di PT Sarana Public Logistics Jakarta.

Analisis selanjutnya dengan menghitung persamaan regresinya. Persamaan regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk menemukan persamaan regresi tersebut, terlebih dahulu peneliti mengitung nilai  $a$  dan nilai  $b$ . Berdasarkan hasil

perhitungan yang dilakukan sebelumnya telah ditemukan nilai sebesar  $a$  (23,2) dan nilai  $b$  (0,405). Ini berarti bahwa setiap variabel  $X$  dirubah 0,405 satu satuan. Nilai  $a$  dan  $b$  yang telah ditemukan tersebut dapat disusun persamaan regresinya kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan jasa dokumen impor sebagai berikut:

$$Y = 23,6 + 0,405X$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai  $b$  yang positif, sehingga dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang positif antara kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan jasa dokumen impor. Selanjutnya untuk menguji signifikansi pengaruh, yaitu apakah pengaruh yang ditemukan itu berlaku untuk populasi yang berjumlah 53 orang, maka perlu diuji signifikansinya. Dari hasil perhitungan sebelumnya di dapat  $t$  hitung sebesar 6,131 sedangkan  $t$  table sebesar 1,675 dari hasil tampak bahwa  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel, maka dengan demikian bahwa koefisien pengaruh antara kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan jasa dokumen impor adalah signifikan, artinya koefisien tersebut digeneralisasikan atau dapat berlaku apada populasi dimana sampel 53 orang.

Analisis selanjutnya dengan mengitung koefisien determinasi, dengan cara mengkuadratkan koefisien atau dengan rumus yang telah dibahas sebelumnya telah ditemukan koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah  $0,65P = 0,423$ . Hal ini berarti besar kontribusi pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan jasa dokumen impor adalah 42% sedangkan sisanya 58% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh pada tingkat kualitas pelayanan jasa dokumen impor di PT Sarana Public Logistic Jakarta, yang dapat dibuktikan dengan perhitungan uji F dan Uji T atau dengan melihat output SPSS 16 dengan hasil sebesar  $0,000 < 0,5 \%$ .
2. Bahwa antara kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan jasa pada PT Sarana Public Logistic Jakarta mempunyai derajat hubungan kuat. Yang dapat dibuktikan dari hasil perhitungan koefisien korelasi sebesar 0.65.
3. Bahwa kontribusi variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan jasa pada PT Sarana Public Logistic

Jakarta cukup kuat, yang dapat dibuktikan dari hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 42%.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ariani Wahyu D. 2009. Manajemen Operasi Jasa. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutrino, Edy. 2010. Budaya Organisasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Cv Alfabeta. Sosial. Cetakan Keempat. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, Nurianna dan Parulian Hutapea. 2008. Kompetensi Plus, Teori, Desain, Kasus dan Penerapan Untuk HR serta Organisasi yang dinamis. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo. 2010. Budaya Organisasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- ### Peraturan Perundang-Undangan
- Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.