

Ability of Work Dan Dampaknya Terhadap Kualitas Pelayanan

Nurdam Buhaerah

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar

nbuhaerah@gmail.com

©2018 –Bongaya Journal of Research in Management STIEM Bongaya. Ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah licensi CC BY-NC-4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

Abstract : *This study aims to determine the effect of work ability on service quality at PT Bank Danamon, Sungguminasa Branch, Gowa. The research method used a survey. The population in this study was all 32 employees at PT Bank Danamon, Sungguminasa Branch, Gowa. Due to the small population, the entire population was used as a sample (saturated sample). Data collection techniques used questionnaires, interviews, and supporting documentation. The data analysis technique used simple linear regression to determine the effect of the independent variable (work ability) on the dependent variable (service quality). The results showed that employee work ability correlated strongly with customer service quality. This is indicated by the coefficient of determination (R^2) of 0.729 (72.9 percent), while the results of the regression analysis showed a positive and significant effect.*

Keywords: *Work ability, service quality, employees.*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja (ability of work) terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Danamon Cabang Sungguminasa, Gowa. Metode penelitian yaitu survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada PT Bank Danamon Cabang Sungguminasa, Gowa yang berjumlah 32 orang. Karena populasi berjumlah kecil, maka seluruh populasi sekaligus dijadikan sebagai sampel (sampel jenuh). Teknik pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi sebagai penunjang. Teknik analisis data adalah regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kemampuan kerja) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja karyawan berkorelasi sangat kuat terhadap kualitas pelayanan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan angka koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,729 (72,9 persen), sementara hasil analisis regresi menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci : Kemampuan kerja, kualitas pelayanan, karyawan.

PENDAHULUAN

Untuk memperoleh kualitas pelayanan yang berkualitas, dibutuhkan sumber daya yang mampu untuk melakukan hal tersebut. Tinggi rendahnya kemampuan kerja sumber daya manusia (karyawan) dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pada PT Bank Danamon dapat diukur dari sejauh mana efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang nyata, sehingga menimbulkan rasa kepuasan, khususnya pada PT Bank Danamon Cabang Sungguminasa, Gowa .

Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting dalam rangka pencapaian efisiensi dan efektivitas perusahaan. Oleh karena itu, manajemen PT Bank Danamon Cabang Sungguminasa, Gowa dapat memikirkan agar karyawan

dapat bekerja dengan kemampuan dan motivasi kerja tinggi, sehingga berkinerja tinggi. Dengan kata lain, pihak manajemen mempunyai tugas untuk mewujudkan tujuan manajemen melalui pemenuhan kebutuhan yang diharapkan karyawan secara seimbang.

Faktor yang diperhitungkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan PT Bank Danamon adalah kemampuan kerja (*ability of work*) yang dimiliki oleh para karyawan. Hal ini cukup beralasan, sebab kemampuan kerja merupakan faktor yang bisa mencerminkan sikap dan karakter seseorang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Kemampuan ini merupakan nilai-nilai yang harus ditanamkan kepada seluruh karyawan agar mereka menyadari bahwa mereka sesungguhnya adalah pelayan masyarakat. Dengan kemampuan kerja yang tinggi para karyawan PT Bank Danamon Cabang Sungguminasa, Gowa mampu melakukan tugas-tugasnya pelayanan kepada nasabah dengan baik sesuai dengan harapan.

Tingkat pelayanan tidak hanya dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi juga harus dipandang dari sudut pandang penilaian nasabah. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, PT Bank Danamon harus berorientasi pada kepentingan nasabah dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan karena faktor tersebut lebih efektif peranannya dalam meningkatkan keuntungan, dibandingkan faktor promosi ataupun iklan. Jadi pelayanan semakin besar fungsinya dalam keseluruhan strategi pemasaran yang ditetapkan.

Berdasarkan hal di atas, maka dapat dipahami mengapa dewasa ini, semakin banyak perusahaan yang merumuskan tujuan perusahaannya dengan mengatakan bahwa tujuan perusahaannya adalah untuk memuaskan pelanggan, “pelanggan adalah raja, dan kepuasan pelanggan adalah tujuan kami”. Situasi seperti ini tidak hanya terjadi di sektor usaha swasta, tetapi juga sudah melanda perusahaan atau instansi pemerintah. Saat ini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan aspek vital untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Kemampuan Kerja

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2021) dijumpai pengertian mampu yaitu kesanggupan atau kecakapan, sedangkan kemampuan berarti seseorang atau karyawan yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktivitas kerja. Pengertian kemampuan (*ability*) identik dengan pengertian kreativitas telah banyak dikemukakan para ahli berdasarkan pandangan yang berbeda. Supriadi (2021) berpendapat bahwa setiap orang memiliki kemampuan kreatif dengan tingkat yang berbeda-beda. Jadi tidak ada orang yang sama sekali tidak memiliki kemampuan atau kreativitas, dan yang diperlukan adalah bagaimanakah mengembangkan kreativitas (kemampuan) tersebut. Dikemukakan oleh Devito (2016) bahwa kreativitas merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh setiap orang lahir dengan potensi kreatif, dan potensi ini dapat dikembangkan atau dipupuk. Karya kreatif tidak lahir hanya karena kebetulan, melainkan melalui serangkaian proses kreatif yang menuntut kecakapan, keterampilan, dan motivasi yang kuat. Ada tiga faktor yang menentukan prestasi kreatif seseorang, yaitu motivasi, atau komitmen yang tinggi, keterampilan dalam bidang yang ditekuni, dan memperinci suatu gagasan.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan merupakan tindakan atau perwujudan untuk melakukan sesuatu dengan

dilandasi oleh kreativitas kerja pegawai yang optimal. Sehubungan dengan itu, maka faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai menurut Davis dalam Simamora (2021) dapat dirumuskan

- a. *Human performance* = *Ability* + *Motivation*
- b. *Motivation* = *Attitude* + *Situation*
- c. *Ability* = *Knowledge* + *Skill*

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *realty* (*knowledge + skill*). Artinya, pegawai yang memiliki *IQ* di atas rata-rata (*IQ* 110 – 120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya yang terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Pegawai/karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya. (*the right man in the right place, the right man on the right job*).

Teori dasar yang digunakan sebagai landasan untuk mengkaji analisis kinerja pegawai dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan adalah teori tentang kinerja pegawai (*performance*) yang diformulasikan oleh Keith Davis di atas, yaitu: *Human Performance = Ability + Motivation*. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa motivasi dan kemampuan adalah unsur-unsur yang berfungsi membentuk kinerja seseorang dalam menjalankan pekerjaannya atau tugasnya, juga tanpa terkecuali dengan kinerja pegawai.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan jauh lebih sulit didefinisikan, dijabarkan, dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang. Meskipun demikian, secara umum definisi kualitas pelayanan (jasa) yang diberikan oleh para pakar di bidang jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof dalam Lovelock, dikutip Tjiptono, (2022), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Harapan pelanggan dapat berupa tiga tipe (Tjiptono. 2022). Pertama, *will expectations*, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen sewaktu menilai kualitas jasa tertentu. Kedua, *should expectations*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatasnya diterima konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya, terjadi jauh lebih tinggi daripada apa yang diperkirakan akan terjadi. Ketiga, *ideal expectations*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

METODOLOGI

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada PT Bank Danamon Cabang Sungguminasa, Gowa yang berjumlah 32 orang. Karena populasi berjumlah kecil, maka pengambilan sampel adalah 100 persen (sampel jenuh), yakni seluruh populasi sekaligus dijadikan sebagai sampel. Jadi sampel dalam hal ini diambil sebesar jumlah populasi, yakni 32 orang karyawan.

Untuk mengetahui adanya pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan nasabah pada PT Bank Danamon Cabang Sungguminasa, Gowa, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah analisis regresi linier sederhana. Formula dari model regresi linear yang dipakai adalah : $Y = a + bX$, di mana Y adalah kualitas

pelayanan, X adalah kemampuan kerja, a adalah konstanta, dan b koefisien regresi yang akan dicari nilainya.

PEMBAHASAN

Korelasi Kemampuan terhadap Kualitas Pelayanan

Kemampuan kerja adalah unsur-unsur yang berfungsi membentuk kinerja seorang karyawan pada PT Bank Danamon Cabang Sungguminasa, Gowa dalam menjalankan tugas pelayanan kepada para nasabah yang diwujudkan dalam bentuk tindakan. Untuk melihat hasil analisis dan menguji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya, dilakukan analisis korelasi dan regresi sederhana dengan program aplikasi komputer SPSS 25.0 for Windows, diperoleh hasil (*output*) sebagai berikut:

Tabel 1. Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kemampuan Kerja
Pearson Correlation	Kualitas Pelayanan	1.000	.854
	Kemampuan Kerja	.854	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas Pelayanan	.	.000
	Kemampuan Kerja	.000	.
N	Kualitas Pelayanan	32	32
	Kemampuan Kerja	32	32

Berdasarkan hasil di atas, menunjukkan bahwa besarnya hubungan antara kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan dari 32 sampel responden karyawan pada PT Bank Danamon Cabang Sungguminasa, Gowa yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,854. hal ini menunjukkan hubungan yang sangat erat antara kemampuan kerja karyawan dengan kualitas pelayanan. Arah hubungan yang positif (tidak ada tanda negatif pada angka 0,854) menunjukkan semakin besar/meningkat kemampuan kerja karyawan akan membuat semakin baik kualitas pelayanannya terhadap nasabah PT Bank Danamon Cabang Sungguminasa, Gowa .

Tingkat signifikansi koefisien korelasi satu sisi (Sig. 1-tailed) memperlihatkan angka 0,000 atau praktis 0 (nol). Oleh karena probabilitas jauh di bawah 0,05, maka berarti korelasi antara kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan sangat nyata.

Tabel 2. Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854(a)	.729	.722	2.188

a Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja

b Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Angka R square atau koefisien determinasi adalah 0,729 (atau $0,854^2$), yang berarti menunjukkan bahwa 72,9 persen Kualitas pelayanan pegawai PT Bank Danamon Cabang Sungguminasa, Gowa dijelaskan oleh variabel kemampuan kerja karyawan, sedangkan sisanya sebesar 27,1 persen (100 persen – 72,9 persen) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain yang tidak diteliti (diluar variabel kemampuan kerja).

Analisis Regresi

Hasil uji ANOVA atau F-test dan analisis regresi memperlihatkan sebagai berikut:

Tabel 3. ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	489.072	1	489.072	102.168	.000(a)
	Residual	181.903	30	4.787		
	Total	670.975	31			

a Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja

b Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Tabel 4. Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.598	6.853		2.860	.007
	Kemampuan Kerja	.785	.078	.854	10.108	.000

a Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil dalam Tabel 4 di atas, diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 19,598 + 0,785 X$$

Hasil di atas menjelaskan bahwa dengan konstanta sebesar 19,598 menyatakan bahwa jika tidak ada unsur kemampuan kerja pada karyawan PT Bank Danamon Cabang Sungguminasa, Gowa, maka kualitas pelayanan adalah sebesar 19,598 satuan.

Koefisien regresi sebesar 0,785 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena bertanda positif) 1 satuan kemampuan karyawan akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,785 satuan. Demikian juga sebaliknya jika kemampuan kerja karyawan turun sebesar 1 satuan, maka dapat diperkirakan kualitas pelayanan karyawan juga akan turun sebesar 0,785 satuan. Jadi terdapat hubungan yang searah (positif) antara kemampuan kerja karyawan (X) dengan kualitas pelayanan (Y) yang diberikan.

Implikasi Teoritis Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian yang diuraikan terdahulu, terbukti bahwa kemampuan kerja karyawan berpengaruh secara signifikan dengan arah yang positif terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Danamon Cabang Sungguminasa, Gowa.

Secara psikologis dapat dikemukakan bahwa kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya yang terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari sebagaimana tugas pokok dan fungsi yang diberikan oleh pimpinan, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*). Teori ini jelas sebagai landasan untuk mengkaji analisis kinerja karyawan dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Teori tentang kinerja (*performance*) ini yang diformulasikan oleh Keith Davis sebagaimana telah

diungkapkan terdahulu dalam tinjauan pustaka, yaitu bahwa *Human performance = ability + motivation*. Di mana yang dikaji dalam penelitian ini hanya pada aspek kemampuan (*ability*) saja sesuai dengan tujuan penelitian. Formulasi tersebut telah diuji dan diklarifikasikan oleh beberapa ahli dalam masalah sumber daya manusia.

Dengan demikian terbukti bahwa, kemampuan karyawan adalah unsur yang berfungsi membentuk kinerja seseorang dalam menjalankan pekerjaannya atau tugasnya, juga tanpa terkecuali dengan kinerja karyawan pada PT Bank Danamon Cabang Sungguminasa, Gowa . Untuk kepentingan pendekatan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan tindakan atau perwujudan untuk melakukan sesuatu dengan dilandasi oleh kreativitas kerja karyawan yang optimal.

Penerapan dan kegiatan yang dilakukan sehari-hari dalam melakukan pekerjaan adalah penting dilakukan. Sebab kemampuan sebagai ungkapan dan perwujudan diri individu termasuk kebutuhan pokok manusia yang bila terwujud akan memberikan rasa kepuasan dan rasa keberhasilan yang mendalam. Pada akhirnya kemampuan dapat menentukan dan meningkatkan makna hidup manusia dengan segala kompleksitas dan problemnya.

Ciri-ciri kemampuan yang memungkinkan dilaksanakan dalam tugas ialah: (a) kelincahan mental-berpikir dari segala arah; (b) kelincahan mental-berpikir ke segala arah; (c) fleksibel konsep; (d) latar belakang yang merangsang; (e) kecakapan; (f) bekerja keras; (g) pantang menyerah; (h) mampu berkomunikasi; (i) rasa ingin tahu tentang pengetahuan; (j) terbuka dan menerima informasi atau gagasan baru; dan (k) arah hidupnya mantap dan mandiri.

Apabila hal ini tersebut terwujud niscaya pekerjaan pada PT Bank Danamon Cabang Sungguminasa, Gowa bisa sukses sesuai dengan prosedur yang ada, yaitu melayani nasabah/konsumen atau user dengan mantap, dan santun. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa orang yang memiliki suatu kemampuan yang tinggi dalam mengenal masalah-masalah yang bernilai, mereka dapat memusatkan perhatiannya pada suatu masalah secara alamiah dan mengaitkannya baik secara sadar atau tidak, untuk memecahkannya. Ia menerima ide-ide baru yang muncul dari diri sendiri atau yang dikemukakan oleh orang lain, kemudian mengkombinasikan pikirannya yang matang dan intuisinya secara selektif, sebagai dasar pemecahan masalah yang terbaik. Ia secara enerjik menerjemahkan idenya melalui tindakan dan memperoleh pemecahan masalah yang bermanfaat dan berguna bagi nasabah atau user, khususnya, dan masyarakat secara umum. Namun untuk menciptakan kemampuan dan semangat kerja tinggi tidak terlepas dari faktor usia, jenis kelamin, usaha, kemauan keras dari karyawan itu sendiri.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada PT Bank Danamon Cabang Sungguminasa, Gowa diperoleh kesimpulan bahwa cukup baiknya kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dan penerapannya terhadap pelayanan akan lebih mewujudkan kinerja karyawan yang optimal, sehingga akan mempengaruhi efektivitas kerja maupun kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah/user yang mendapatkan pelayanan sesuai yang diharapkan.

Ditemukannya hubungan antara kemampuan dengan kualitas pelayanan menunjukkan adanya dukungan yang memandang bahwa kemampuan (*ability*) dapat dipandang sebagai suatu karakteristik umum dari seseorang yang berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diwujudkan melalui tindakan, di mana dapat dilihat dalam beberapa indikator.

1. Keterampilan menjalankan tugas. Karyawan dalam proses pekerjaan di lapangan biasanya akan mengalami hal-hal yang luas dan kompleks, sehingga karyawan harus

dibekali pengetahuan dan keterampilan yang mantap dan handal. Pimpinan yang baik akan memberikan bekal pengetahuan dan keterampilan agar stafnya bisa menjalankan pekerjaan dengan sebaik-baiknya, seperti: meningkatkan partisipasi dalam volume pekerjaan, membangkitkan minat dan rasa ingin tahu karyawan terhadap sesuatu masalah yang sedang dihadapi atau sedang dibicarakan, mengembangkan pola berpikir karyawan dan cara kerja yang baik, menuntun proses berpikir karyawan sebab kerja yang baik akan membantu pemimpin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, dan memutuskan perhatian karyawan terhadap masalah-masalah yang sedang ditangani di lapangan.

2. Keterampilan memberikan penguatan (*reinforcement skill*). Penguatan (*reinforcement*) adalah segala bentuk respon, apakah bersifat verbal (biasa diungkapkan atau diutarakan dengan kata-kata langsung seperti baik pekerjaannya, sukses menjalankan tugas, benar, dan sebagainya), yang merupakan bagian dari modifikasi tingkah laku atau kebijakan pimpinan tentang karyawannya, yang bertujuan untuk memberikan informasi umpan balik bagi karyawan atas pekerjaannya sebagai suatu tindakan dorongan atau koreksi. Penguatan dapat berarti juga respon terhadap sesuatu tingkah laku yang dapat meningkatkan kemungkinan berulangnya kembali tingkah laku tersebut. Tindakan tersebut dimaksudkan untuk memberikan pelajaran atau membesarkan hati pegawai agar mereka lebih giat berpartisipasi dalam interaksi melaksanakan pekerjaannya di lapangan. Penguatan yang diharapkan berpengaruh positif terhadap sikap karyawan adalah untuk meningkatkan perhatian karyawan terhadap konsentrasi pekerjaan, merangsang dan meningkatkan motivasi kerja, dan meningkatkan gairah kerja dan membina tingkah laku karyawan yang produktif.
3. Keterampilan mengadakan variasi (*variation skill*). Variasi memberikan rangsangan (motif) karyawan adalah suatu kegiatan pimpinan dalam konteks interaksi pekerjaan atau tugas di lapangan yang ditujukan untuk mengatasi kebosanan karyawan sehingga dalam situasi melaksanakan pekerjaan, karyawan senantiasa menunjukkan disiplin, kejujuran, tanggung jawab, antusiasme, serta penuh partisipasi. Secara garis besar, tujuan dan manfaat dari *variation skill* adalah menimbulkan dan meningkatkan perhatian karyawan Perum Perumnas kepada aspek tugas dan tanggung jawab yang diembangkannya yang relevan dengan tugas dan fungsinya; Memberikan kesempatan bagi berkembangnya bakat atau prakarsa karyawan PT Bank Danamon Cabang Sungguminasa, Gowa yang ingin mengetahui dan menyelidiki pada pekerjaan atau *job* yang baru; memupuk tingkah laku yang positif terhadap pimpinan dan instansi lembaga dengan berbagai cara pekerjaan yang lebih hidup dan bervariasi di lingkungan kerjanya dengan lebih baik; memberikan kesempatan pada karyawan untuk memperoleh cara menyerap pengajaran pimpinan yang menjadi tugas dan fungsinya sebagai seorang karyawan yang baik

Kesimpulan

Hasil analisis yang telah dilakukan di depan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kemampuan Kerja karyawan (X) PT Bank Danamon Cabang Sungguminasa, Gowa mempunyai korelasi yang kuat terhadap kualitas pelayanan (Y), hal ini dilihat dari angka koefisien korelasi (R^2) sebesar 0,729 (72,9%), sedangkan sisanya sebesar 0,271 (27,1%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar yang diteliti. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja karyawan dan

penerapannya terhadap kualitas pelayanan dapat menjadi suatu faktor pendorong dalam mewujudkan efektivitas kerja yang optimal.

2. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif (searah) dan signifikan antara kemampuan kerja karyawan dengan kualitas pelayanan karyawan pada PT Bank Danamon Cabang Sungguminasa, Gowa , Koefisien regresi sebesar 0,785 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena bertanda positif) 1 satuan kemampuan karyawan akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,785 satuan. Demikian juga sebaliknya jika kemampuan kerja karyawan turun sebesar satu satuan, maka dapat diperkirakan kualitas pelayanan karyawan juga akan turun sebesar 0,785 satuan.

Daftar Pustaka

- David Campbell, Mangunhardjana, A.M. 2017. *Mengembangkan Kreativitas*. Kanisius, Yogyakarta.
- DeVito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book* (14th ed.). Pearson Education Limited
- Halloran, Jack. (2018). *Applied Human Relations: An Organizational Approach*. Prentice-Hall of India.
- Hardoyo, 2019. *Berbagai Macam Teknik Pembinaan Tenaga Kerja*, Cetakan I, Bharata Karya Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, T.B. 2022. *Membangun Motivasi Personalia*. Bina Pribadi. Bandung.
- Nawawi, Hadari H. dan Martini, H.M. 2020. *Administrasi Personel untuk Peningkatan Produktivitas Kerja*, Edisi Pertama, CV Haji Masagung, Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Simamora, Henry. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Siswanto, Bedjo, 2024. *Manajemen Tenaga Kerja*, Cetakan I, Sinar Baru, Bandung,
- Sugiyono, 2021. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Pertama, ALFABETA, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2022, *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, ANDI, Yogyakarta.
- Van Dersal, William R., (2016). *Prinsip dan Teknik Supevisi, Dalam Pemerintahan Dan Perusahaan, Terjemahan : Hardjojo*, Cetakan Ii, Jakarta, Bhartara Karya Aksara