

**PENGARUH IKLIM PSIKOLOGIS, KOMPETENSI DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN BPJS
KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG GRESIK**

**YUNITA WULANDARI
NIM : 18250734**

**PRODI MANAJEMEN
STIE MAHARDHIKA SURABAYA
2022**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of psychological climate, competence and job satisfaction on service quality for employees of BPJS Ketenagakerjaan at Gresik Branch Office. This research is a quantitative research. The sampling method used is the total sample (total sampling), meaning that the entire population is used as a sample by distributing questionnaires. The sample in this study were 33 employees of BPJS Employment at the Gresik Branch Office. The data used is primary data. The data analysis method used in this study is Multiple Linear Regression as data analysis and hypothesis testing t test and F test. The results show that the variables Psychological Climate, Competence and Job Satisfaction have a simultaneous influence on the dependent variable, namely Service Quality for BPJS Employment Branch Offices. Gresik which can experience a significant increase in research. This explains that the higher the Psychological Climate, Competence and Job Satisfaction, the quality of service will increase.

Keywords: Psychological Climate, Competence, Job Satisfaction, Service Quality.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Setiap orang yang bekerja pada suatu organisasi harus mengembangkan dan memenuhi potensinya secara maksimal. Organisasi akan memanfaatkan keterampilan yang dimiliki seseorang dengan menciptakan peluang bagi setiap orang untuk memajukan karir mereka. Organisasi didorong untuk merespons dengan cepat (*responsif*) dan beradaptasi (*adaptif*) terhadap lingkungan pasar yang kompetitif karena faktor lingkungan organisasi berubah baik pada tingkat internal maupun eksternal. Untuk beradaptasi dengan lingkungan yang semakin kompetitif, organisasi harus lebih mudah beradaptasi.

Pasar akan menghadapi persaingan yang semakin ketat di era globalisasi saat ini. Perusahaan perlu berkinerja lebih baik agar unggul dalam persaingan, dan ini tergantung pada seberapa baik agensi dijalankan oleh para pembuat keputusan dan pemimpin senior. Instansi harus dapat memanfaatkan sumber dayanya dengan sebaik-baiknya, termasuk memaksimalkan kontribusi sumber daya manusianya, untuk mencapai peningkatan kinerja. Sumber daya manusia seringkali berupaya untuk meningkatkan kinerja dengan mengembangkan sumber daya manusia yang dapat diandalkan.

Menurut Brown dan Leigh (1996) keterlibatan karyawan, upaya karyawan, dan kinerja karyawan semuanya dipengaruhi oleh iklim psikologis. Upaya karyawan mengacu pada kesiapan

seseorang untuk mencurahkan waktu dan upaya tambahan untuk melaksanakan tugas-tugas organisasi dan membuat upaya untuk melakukannya dengan sukses. Tiga elemen konseptual waktu, intensitas kerja, dan aturan berikut membentuk fitur yang menunjukkan upaya karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan. Menurut hipotesis di atas, kinerja karyawan dipengaruhi oleh iklim psikologis perusahaan, yang mendorong karyawan untuk lebih berinvestasi dalam pekerjaan mereka untuk mencapai tingkat kinerja tertinggi.

Seluruh karyawan di Indonesia, termasuk orang asing yang bekerja di Indonesia minimal 6 (enam) bulan, dijamin oleh Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan, badan hukum publik yang berada di bawah kekuasaan presiden. Tanggung jawab negara untuk menjaga kesejahteraan sosial ekonomi masyarakat termasuk melaksanakan inisiatif jaminan sosial berdasarkan dana negara yang tersedia. Indonesia telah menetapkan sistem jaminan sosial berdasarkan jaminan sosial bersponsor, atau jaminan sosial yang dibiayai oleh peserta dan masih hanya dapat diakses oleh pekerja di sektor ekonomi formal (sumber: <http://www.BPJSKetenagakerjaan.go.id>).

Perusahaan harus meningkatkan daya saing mereka

untuk memenuhi tantangan bisnis yang lebih keras di zaman modern karena lingkungan bisnis menjadi lebih kompetitif dengan berlalunya waktu. BPJS Ketenagakerjaan harus memiliki kemampuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Jika mereka memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan di tempat kerja, mereka adalah sumber daya manusia yang berkualitas.

Sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, kompetensi didefinisikan oleh Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 sebagai "kemampuan kerja setiap individu, yang terdiri dari komponen pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Penerapan kompetensi tidak dapat dipisahkan dari kemampuan seseorang untuk berpikir rasional (kognitif) pikiran dan pengendalian emosi. Orang yang kompetendapat menggunakan kecerdasan, perasaan, dan pekerjaan mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan untuk unggul dalam hal itu. Artinya, tujuan kompetensi yang sebenarnya adalah untuk dijadikan sebagai prediktor kinerja individu dalam suatu pekerjaan tertentu. Menurut konsep ini, kompetensi adalah sesuatu yang dimiliki seseorang secara alami dan dapat dinilai dengan menggunakan alat-alat tertentu. Kompetensi sangat penting untuk meningkatkan standar layanan yang ditawarkan karyawan.

Jasa adalah suatu kegiatan, barang, atau jasa immaterial yang tidak dapat dimiliki, berumur pendek, tetapi dirasakan dan dialami oleh orang yang menerimanya. Pelayanan publik

adalah segala jenis pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah di tingkat nasional, di tingkat daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah berupa barang atau jasa. Penyediaan barang, jasa, dan/atau jasa administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat serta dalam rangka memberlakukan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Namun pada kenyataannya, organisasi penyedia layanan publik seperti BPJS Ketenagakerjaan masih memiliki banyak kendala dalam menjalankan kewajibannya. Kualitas layanan yang buruk menjadi salah satu penyebabnya. Jumlah keluhan dari pelanggan yang mengklaim bahwa operasi organisasi publik lambat, rumit, kasar, dan tidak efektif. Jika suatu jasa mampu memuaskan kebutuhan dan harapan masyarakat, maka dikatakan bermutu tinggi atau memuaskan. Suatu layanan dianggap berkualitas buruk atau tidak efisien jika masyarakat tidak menyukainya. Konsep kualitas layanan dapat dipahami dengan melihat bagaimana pelanggan mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu barang atau jasa yang seharusnya memenuhi tuntutan mereka.

Menurut Dr. Arimeita Wahyu Adi, Kepala Divisi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik, dalam rangka memberikan pelayanan publik kepada

masyarakat dan meningkatkan kinerja, pegawai BPJS Ketenagakerjaan harus mampu meningkatkan kompetensi, berinovasi, dan mengembangkan berbagai program dan manfaat yang dapat dirasakan langsung oleh pekerja dan keluarga. Ini akan membantu menghilangkan persepsi tentang birokrasi pemerintah yang lamban dan rumit yang tidak ramah. Cita-cita yang dijunjung BPJS Ketenagakerjaan melengkapi misi perusahaan. Konsep pelayanan yang ramah, sistem pelayanan yang menghasilkan implementasi *e-services*, telah dipahami dengan benar oleh BPJS Ketenagakerjaan. Konsep ini merupakan sistem pelayanan yang tetap menjalankan layanan PRIMA (Peduli, Ringkas, Interaktif, Modern, dan Aktif) yang menjadi nilai dan perilaku dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Berbagai program BPJS Ketenagakerjaan kini dapat membantu meningkatkan pertumbuhan ekonomi negara dan kesejahteraan masyarakat Indonesia berkat sistem pelaksanaan yang semakin canggih dan mudah diakses oleh seluruh peserta melalui internet.

Berdasarkan pengamatan tersebut peneliti ingin meneliti pengaruh iklim psikologis, kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kualitas Pelayanan. Karena itulah penulis mempersiapkan tugas akhir (skripsi) ini dengan judul "**Pengaruh Iklim Psikologis, Kompetensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik**".

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Apakah iklim psikologis berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik?
4. Apakah iklim psikologis, kompetensi dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik?

LANDASAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Wether and Davis dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia karangan Kasmir (2017: 59) perencanaan sumber daya manusia melibatkan secara sistematis memprediksi permintaan dan penawaran di masa depan untuk karyawan di dalam bisnis. Menurut John M. Ivancevich, perencanaan sumber daya manusia adalah proses dimana organisasi menentukan jumlah tenaga kerja yang akan dibutuhkan di masa depan.

Menurut Simamora (1997) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai penggunaan, pengembangan, evaluasi, pemberian kompensasi, dan administrasi karyawan tertentu dalam suatu organisasi atau kelompokkaryawan.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Istilah "kualitas" memiliki banyak definisi dan arti karena orang yang berbeda akan menafsirkannya dengan cara yang berbeda. Beberapa definisi dan makna tersebut antara lain kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kesesuaian untuk digunakan dalam perbaikan terus-menerus, bebas dari kerusakan atau cacat, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan melakukan segala sesuatu dengan senang hati. Kualitas dilihat secara umum dari sudut pandang TQM (*Total Quality Management*), yang menekankan tidak hanya aspek hasil tetapi juga proses, lingkungan, dan orang.

Hal ini terbukti dalam definisi Goeth dan Davis, yang dikutip Tjiptono (2012:51), yang menyatakan bahwa "kualitas adalah situasi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan". Definisi kualitas, di sisi lain, berkisar dari diperdebatkan hingga lebih taktis.

Terdapat lima pandangan tentang kualitas, menurut Garvin yang dikutip oleh Tjiptono (2012: 143); salah satunya adalah kualitas dipersepsikan berbeda tergantung siapa yang menilai. Oleh karena itu, produk yang paling sesuai

dengan selera adalah produk dengan kualitas terbaik.

Menurut penjelasan para ahli, konsep layanan memiliki sejumlah definisi yang berbeda dalam teori, tetapi pada intinya masih mengacu pada ide dasar yang sama. Jusuf Suit dan Almasdi (2012: 88) menegaskan bahwa untuk memberikan layanan pelanggan yang luar biasa, kita harus memberikan layanan yang tidak diragukan lagi, dapat diandalkan, cepat, komprehensif, dan lengkap dengan empati ekstra dan penampilan yang menarik. Pelayanan adalah serangkaian tindakan yang tidak terlihat (yaitu, tidak dapat disentuh) yang terjadi sebagai hasil interaksi antara pelanggan dan staf atau produk lain yang disediakan oleh penyedia layanan dan dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Iklim Psikologis

Kurt Lewin menciptakan istilah "iklim organisasi" pada 1930-an, menyebutnya sebagai "iklim psikologis" (*psychological climate*), selanjutnya diikuti oleh R. Tagiuri dan G. Litwin. Iklim organisasi menurut Tagiuri dan Litwin dalam Woodard (1994), merupakan karakteristik lingkungan internal yang sebagian besar bersifat konstan. Setiap anggota kelompok berperilaku berbeda tergantung pada pengalaman mereka. Terlepas dari kenyataan bahwa Litwin dan Stringer mengklaim bahwa iklim organisasi adalah "a concept describing the subjective nature or quality of the organizational environment. Its properties can be perceived or

experienced by members of organization and reported by them in an appropriate questionnaire”.

Menurut definisi di atas, iklim organisasi adalah istilah yang mengacu pada karakteristik individual dari lingkungan tempat kerja. Para psikolog menciptakan ide iklim organisasi dalam Schneider (Drenth et al., 1998) (2000). Melalui kesan mereka, orang dapat mengukur suasana organisasi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa iklim organisasi adalah iklim psikologis karena orang menggunakan persepsi untuk bereaksi terhadapnya, sehingga mendukung klaim James dan Ashe (1990) bahwa iklim adalah formasi psikologis. Dengan kata lain, iklim biasanya dilihat sebagai hasil evaluasi kognitif dari tempat kerja seseorang. Gagasan tentang iklim menekankan aspek persepsi individualistik, fenomenologis, dan interpretatif berbasis psikologis (seperti yang berkaitan dengan kesamaan, persahabatan, kerja sama, dan kesulitan).

Setiap orang mempersepsikan lingkungan kerja mereka secara berbeda tergantung pada apa yang dapat mereka lihat, rasakan, jelaskan, dan tafsirkan. James dan Jones (1980) mengamati bagaimana orang menafsirkan dan menetapkan makna ke tempat kerja mereka, yang terhubung ke komponen sistem nilai pribadi mereka. Pendukung kesejahteraan adalah nilai pribadi, sebagaimana dikemukakan oleh Locke (1976) dalam Biswas dan Varma (2011).

Kompetensi

Kompetensi adalah kapasitas untuk melaksanakan atau menyelesaikan pekerjaan atau tugas dengan menggunakan pengetahuan dan kemampuan seseorang dengan cara yang mendukung etos kerja yang dibutuhkan untuk posisi tersebut. Akibatnya, kompetensi menunjukkan pengetahuan atau kemampuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu mata pelajaran tertentu sebagai aspek yang paling krusial, sebagai puncak dari bidang tersebut (Wibowo, 2017: 271).

Menurut Edison dkk. (2016:17), kompetensi mengacu pada kapasitas seseorang untuk menyelesaikan tugas dengan benar dan memiliki manfaat berdasarkan masalah yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap. George Klemp (dalam Edison et al., 2016:143) menyatakan bahwa kompetensi adalah kualitas dasar seseorang yang menghasilkan keberhasilan kerja dan/atau kinerja yang unggul. Boyatzis mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan untuk menjadikan seseorang mampu memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diinginkan (Donni Juni Priansa, 2014: 253).

Menurut Spencer dalam Moeheriono (2014:5), kompetensi adalah kualitas yang mendasari keefektifan individu dalam pekerjaannya, atau sifat-sifat mendasar dari orang-orang yang mempunyai hubungan sebab akibat

atau bertindak sebagai sebab akibat dengan standar yang digunakan sebagai tolak ukur kinerja yang efektif, berkinerja prima, atau superior di tempat kerja. Kompetensi secara harfiah berasal dari kata competence yang berarti keahlian, kapasitas, dan wewenang, menurut Skala dalam Sutrisno (2011:202).

Kepuasan kerja

Kepuasan kerja didefinisikan dalam berbagai cara. Kata "kepuasan" berkaitan dengan keseluruhan persepsi seseorang terhadap pekerjaannya (Sutrisno, 2017). Kepuasan kerja didefinisikan sebagai sikap yang menguntungkan terhadap pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari penilaian setiap atribut pekerjaan. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerjayang tinggi merasa positif tentang pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang rendah merasa negatif tentang pekerjaannya (Robbins & Judge, 2012).

Menurut Sutrisno (2017) berpandangan bahwa seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap yang baik terhadap profesinya. Cara seseorang merasa tentang pekerjaannya adalah bagaimana Spector (1997) menggambarkan kepuasan kerja. Menurut Hasibuan (2010), sikap emosional yang senang terhadap pekerjaan seseorang merupakan tanda kepuasan kerja.

Menurut Tunjungsari (2011), karyawan dalam suatu perusahaan merupakan penentu utama berhasil

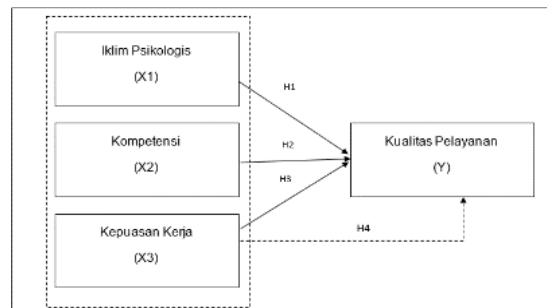
atau tidaknya tindakan organisasi, maka kebahagiaan kerja sangat menentukan.

Menurut Hantula (2015) menegaskan bahwa kepuasan kerja adalah tugas seorang pemimpin untuk menjaga anggota tim dan perusahaannya. Tujuannya adalah untuk mengembangkan perusahaan yang menawarkan kepuasan psikologis kepada karyawannya.

Menurut Yanchus et al. (2015), sikap seseorang terhadap pekerjaannya menentukan apakah dia puas dengan pekerjaannya. Dalam bentuknya yang paling sederhana, kepuasan kerja mengacu pada bagaimana karyawan memandang dan terlibat dalam pekerjaan mereka (Sutrisno, 2017). Mengingat beberapa kriteria yang diberikan di atas, dapat dikatakan bahwa sikap seseorang terhadap pekerjaannya dan perasaan senang atau tidak puas tentang hal itu menentukan apakah mereka puas dengan pekerjaannya.

Kerangka Konseptual

Berikut ini adalah kerangka penelitian yang dibuat berdasarkan variabel penelitian:



METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Peneliti ini mempergunakan Metode analisis kuantitatif.

Populasi Penelitian

Suatu wilayah generalisasi yang disebut populasi terdiri dari objek atau orang yang memiliki atribut dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti sebelum dilakukan inferensi (Sugiyono, 2017:80). Subyek yang membentuk populasi setuju untuk digeneralisasikan temuan penelitiannya (Azwar, 2011:77). Dengan kata lain, keseluruhan topik penelitian adalah populasi. Populasi penelitian ini berjumlah 33 orang pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik.

Sampel mewakili representasi ukuran populasi dan susunannya (Sugiyono 2016:118). Sebanyak 33 orang berpartisipasi dalam sampel penelitian sebagai partisipan.

Definisi Operasional Variabel

Sebuah komponen penelitian yang berfungsi untuk memberikan variabel arah yang pasti untuk pengukuran adalah definisi operasional variabel, Kemudian ada 3 variabel yang akan diukur, khususnya:

1. Variabel Bebas
Kualitas Pelayanan, Iklim Organisasi, Kompetensi
2. Variabel Terikat
Kepuasan Kerja

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini alat pengumpulan data yang dipergunakan adalah:

1. Kuesioner
2. Wawancara
3. Observasi

ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini, uji regresi dilakukan untuk mengetahui pengaruh dan besar pengaruh variabel independen terhadap dependen. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS 16 :

Pengaruh Langsung Iklim Psikologis, Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.869 ^a	.755	.730	3.073

Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Kompetensi, Iklim Psikologis

Berdasarkan Tabel diatas nilai R Square menentukan koefisien determinasi dimana merupakan salah satu kriteria dalam menentukan bahwa variabel bebas yang dipilih dapat dengan tepat menjelaskan variabel terikat. Pada Tabel 4.7 menunjukkan nilai R Square 0,755, dimana variasi dari variabel kualitas pelayanandijelaskan dengan Iklim Psikologis, Kompetensi dan Kepuasan Kerja sebesar 75,5 % dan sisanya 24,5 % dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian.

Uji T (Parsial) Dengan Iklim Psikologis, Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variable Independen.

Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Standardize Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.697	6.822	.689	.497	
Iklim Psikologis	.284	.118	.368	2.402	.023
Kompetensi	.402	.190	.290	2.120	.043
Kepuasan Kerja	.482	.185	.329	2.613	.014

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

tabel *coeffisients* atau uji T, dimana pengujian ini untuk menguji secara signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat hasil penelitian sebagai berikut:

1. Pada variabel X1 (Iklim Psikologis) nilai t hitung sebesar 2,402 > t table sebesar 2,03951 dan mempunyai angka signifikansi sebesar 0,023 < 0,05 (sig α). Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan jika t hitung > t tabel dan sig hitung < sig α , maka dapat dikatakan Ho ditolak dan H1 diterima. Jadi pada variabel Iklim Psikologis dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan menerima H1, artinya ada pengaruh antara Iklim Psikologis terhadap kualitas pelayanan.
2. Pada variabel X2 (Kompetensi) nilai t hitung 2,120 > t tabel 2,03951 dan sig hitung 0,043 < 0,05 (sig α), dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan menerima H2, artinya ada pengaruh antara Kompetensi terhadap kualitas pelayanan.
3. Pada variabel X3 (Kepuasan Kerja) nilai t hitung 2,613 > t tabel 2,03951 dan sig hitung 0,014 < 0,05 (sig α), dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan menerima H2, artinya ada pengaruh antara

Kepuasan Kerja terhadap kualitas pelayanan.

Uji F (Simultan) Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Dependen

ANOVA^b

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja,

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	845.969	3	281.990	29.855	.000 ^a
Residual	273.910	29	9.445		
Total	1119.879	32			

Kompetensi, Iklim Psikologis

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Tabel diatas merupakan Tabel Anova atau F test, dimana tabel tersebut digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan dependen dalam uji regresi. Dengan kata lain, Tabel ini juga untuk menentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak. Pengujian dengan menggunakan angka signifikansi atau Sig dengan ketentuan :

Jika sig penelitian < 0,05 dan F hitung > F tabel (3,32) maka Ho ditolak dan Ha diterima. Jika angka sig penelitian > 0,05 Ho dan F hitung < F tabel (3,32) maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Dari uji Anova atau F test di dapat nilai F hitung 29,855 > F tabel 3,32 dengan nilai sig 0,000, dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai sig 0,05 (0,000 < 0,05). Hal ini menyatakan bahwa hipotesis Ho ditolak dan Ha diterima, maka dapat dikatakan ada pengaruh antara variabel Iklim Psikologis, Kompetensi dan Kepuasan Kerja terhadap kualitas pelayanan.

Analisis Regresi Iklim Psikologis, Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Standardize Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	4.697	6.822		.689 .497
Iklim Psikologis	.284	.118	.368	2.402 .023
Kompetensi	.402	.190	.290	2.120 .043
Kepuasan Kerja	.482	.185	.329	2.613 .014

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

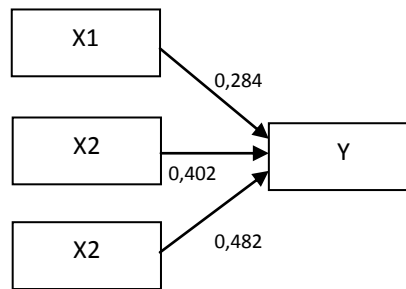
$$Y = 4,697 + 0,284X_1 + 0,402X_2 + 0,482X_3 + e$$

Berdasarkan model regresi dan tabel diatas maka hasil regresi berganda dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Persamaan regresi linear beganda diatas, diketahui mempunyai konstanta sebesar 4,697 artinya jika variabel Iklim Psikologis, Kompetensi dan Kepuasan Kerja dianggap nol maka nilai kualitas pelayanan sebesar 4,697.
2. Nilai variabel Iklim Psikologis sebesar 0,284 artinya setiap kenaikan variabel Iklim Psikologis sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel kompetensi dan kepuasan kerja tetap, maka kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,284 satuan.
3. Nilai variabel Kompetensi sebesar 0,402 artinya setiap kenaikan variabel Kompetensi sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel Iklim Psikologis dan Kepuasan Kerja tetap, maka kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,402 satuan.

4. Nilai variabel Kepuasan Kerja sebesar 0,482 artinya setiap kenaikan variabel Kepuasan kerja sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel Iklim Psikologis dan Kompetensi tetap, maka kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,482 satuan.

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan matematisnya adalah sebagai berikut :



Pembahasan

Pengaruh Iklim Psikologis Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik

Hasil penelitian mengenai pengaruh Iklim Psikologis terhadap Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari nilai uji t. Nilai signifikansi pada uji untuk pengaruh Iklim Psikologis terhadap Kualitas Pelayanan bernilai $0,023 < 0,05$ artinya ada pengaruh Iklim Psikologis terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu, Lana Meutia Sari, Ika Zenita Ratnaningsih (2017) dengan judul “Iklim Psikologis dan Kualitas Pelayanan Pada Perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang” Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial Iklim Psikologis berpengaruh terhadap Kualitas Pelayan, dimana semakin tinggi Iklim Psikologis maka Kualitas

Pelayanan Akan akan semakin meningkat.”

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik

Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa pengaruh Kompetensi secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan bernilai $0,043 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Anton Pusparyanto (2017) dengan judul Pengaruh Motivasi dan Kompetensi terhadap Kualitas Layanan Pustakawan. Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial Kompetensi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. Artinya semakin baik Kompetensi karyawan maka Kualitas pelayanannya akan semakin meningkat.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa pengaruh Kepuasan Kerja secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan bernilai $0,014 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Yunita Irene Jossuha, Endo Wijaya Kartika, Agung Hariyanto (2014) dengan judul Pengaruh kepuasan Kerja terhadap Kualitas Layanan melalui Kinerja Karyawan Fave Hotel Mex Surabaya. Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial

Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

Pengaruh Iklim Psikologis, Kompetensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik

Pengaruh Iklim Psikologis, Kompetensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dari uji Anova atau F test di dapat nilai F hitung $29,855 > F$ tabel (3,32) dengan nilai sig 0,000, dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai sig 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal ini menyatakan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat dikatakan Iklim Psikologis, Kompetensi dan Kepuasan Kerja berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan. Berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan Iklim Psikologis, Kompetensi dan Kepuasan Kerja berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari uraian hasil penelitian pada bab sebelumnya dapat disimpulkan :

1. Ada pengaruh antara iklim psikologis, kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan. Sehingga semakin tinggi Iklim psikologis, kompetensi dan kepuasan kerja maka kualitas pelayanannya juga akan semakin meningkat.
2. Ada pengaruh antara Iklim psikologis terhadap kualitas pelayanan, sehingga semakin baik iklim psikologis nya maka kualitas pelayanannya akan meningkat. Dengan kata lain semakin buruk Iklim psikologis maka Kualitas pelayanan juga

semakin menurun.

3. Ada pengaruh antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan sehingga semakin tinggi kompetensi yang dimiliki karyawan maka kualitas pelayanannya akan semakin meningkat. Dengan kata lain semakin rendah kompetensi karyawan maka kualitas pelayanan juga semakin menurun.
4. Ada pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan. Sehingga semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin baik kualitas pelayanannya. Dengan kata lain semakin rendah kepuasan kerja karyawan maka kualitas pelayanan juga semakin menurun.

meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

Dari simpulan yang telah diuraikan bahwa hipotesis yang berbunyi “ada pengaruh antara iklim psikologis, kompetensi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan” diterima.

Saran

Saran dari peneliti di masa mendatang yaitu :

1. Disarankan agar BPJS Ketenagakerjaan untuk lebih meningkatkan iklim psikologis, kompetensi dan Kepuasan Kerja agar Kualitas Pelayanan dapat meningkat.
2. Disarankan agar Penelitian selanjutnya dapat menambah variabel penelitian agar faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dapat diteliti lebih banyak lagi sehingga dapat membantu perusahaan untuk

DAFTAR PUSTAKA

- Anzwar Prabu Mangkunegara. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan. Bandung: Rosda.
- Almasdi Buchari, , 2012. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta
- Edison, Anwar, Komariyah, 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung : Alfabeta.
- Kasmir. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan praktik). Depok : Rajagrafindo Persada
- Sugiyono. 2016. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- _____. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno Edy . 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke-8. Jakarta : Prenada Media Group
- _____. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke-8. Jakarta : Prenada Media Group.
- Wibowo. 2017. Manajemen kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.