

Analisis Kepuasan Pelayanan Keuangan Berdasarkan Kemampuan Kerja, Prosedur Pelayanan, dan Kualitas Pelayanan

**Nurul Huda Agustiani^{1*}, Dhias Fajar Widya Permana², Holy Latifah Hanum³,
Ismiyati⁴, Mar'atus Sholikah⁵**

¹²Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Semarang

³Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang

⁴⁵Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang

nurulhuda@mail.unnes.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of work capability, service procedures and service quality on service satisfaction in the Subdivision of Finance, Faculty of Sports Science, Universitas Negeri Semarang (UNNES). Quantitative research is used in research. The number of respondents to the study was 248 persons and taken with simple random sampling techniques. The questionnaire, interview, and observation methods are methods in collecting data for this research. The results found that work capability has a significance of 0.000, service procedures have a significance of 0.001, and service quality has a significance of 0.000. Thus, all independent variables, namely work capability, service procedures, and quality of service, significantly influence the satisfaction of financial services in the Subdivision of Finance at Faculty of Sports Science, UNNES. Service satisfaction will create customer trust, so institutions need to pay attention to the components that affect it, such as the work capabilities of employees, service procedures, and quality of service. Therefore, this research dramatically contributes to the sustainability of quality services and satisfies customers at the Faculty of Sports Sciences, UNNES.

Keywords: *Financial Service Satisfaction; Work Ability; Service Procedures; Service Quality*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemampuan kerja, prosedur pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan pada Sub Bagian Keuangan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang (UNNES). Penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian. Jumlah responden penelitian sebanyak 248 orang, dan diambil dengan teknik simple random sampling. Metode angket, wawancara, dan observasi merupakan metode dalam pengumpulan data penelitian ini. Hasil penelitian menemukan bahwa kemampuan kerja memiliki signifikansi sebesar 0.000, prosedur pelayanan memiliki signifikansi sebesar 0.001, dan kualitas pelayanan memiliki signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian, seluruh variabel independen yaitu kemampuan kerja, prosedur pelayanan, dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan keuangan pada Sub Bagian Keuangan Fakultas Ilmu Keolahragaan UNNES. Kepuasan pelayanan akan menciptakan kepercayaan pelanggan, sehingga instansi sangat perlu memperhatikan komponen-komponen yang mempengaruhinya seperti memperhatikan kemampuan kerja pegawai, prosedur pelayanan, dan kualitas pelayanan. Untuk itu, penelitian ini sangat berkontribusi bagi keberlanjutan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pelanggan di Fakultas Ilmu Keolahragaan UNNES.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelayanan Keuangan; Kemampuan Kerja; Prosedur Pelayanan; Kualitas Pelayanan*

PENDAHULUAN

Dunia bisnis di era globalisasi telah mengalami peningkatan persaingan dalam sektor manufaktur dan jasa (Ayvaci & Devocioğlu, 2010; Root, Stevenson, & Davis, 2018) (Suson & Ermac, 2020). Akibatnya, banyak perusahaan berusaha meningkatkan kualitas, kinerja, dan kepuasan konsumen (Sheikholeslam & Emamian, 2016), agar dapat mempertahankan eksistensinya. Dampak globalisasi juga berimbas pada kualitas, kinerja, dan kepuasan pelanggan di instansi non-profit, seperti perguruan tinggi negeri. Untuk itu, kepuasan pelanggan ini menjadi masalah yang sangat signifikan terhadap produk organisasi yang mengukur tingkat harapan antara produk dan harapa pelanggan. Hal ini dikarenakan, kepuasan pelanggan mempengaruhi organisasi dan produk, karena pelanggan akan lebih bahagia dengan kualitas produk dan pelayanan (Ali, B, 2020, 2021; Ali, Gardi, et al., 2021; Ali, Saleh, et al., 2021; Demir, Maroof, Sabbah Khan, & Ali, 2020; Powton, 2018; Top & Ali, 2021).

Kualitas pelayanan merupakan akar penting yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Arie Sulistyawati & Seminari, 2015). Oleh karena itu, organisasi atau perusahaan hendaknya berusaha memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan (Aburayya et al., 2020; Alshurideh, Gasaymeh, Ahmed, Alzoubi, & Kurd, 2020; Alzoubi, Alshurideh, Kurdi, & Inairat, 2020; Obeidat, Sweis, Zyod, Masa'deh, & Alshurideh, 2012). Berlandaskan teori *Total Quality Management* (TQM), peningkatan kualitas dan memenuhi kepuasan konsumen merupakan salah satu pendekatan agar perusahaan atau organisasi dapat menghadapi persaingan (Kurdi, Alshurideh, & Alnaser, 2020). Dengan demikian, kemampuan untuk menyampaikan kualitas yang sangat baik kepada pelanggan adalah kunci untuk bertahan (Sheikholeslam & Emamian, 2016). Yang penting, dasar dari TQM adalah untuk mengembangkan budaya organisasi melalui kemampuan kerja dan prosedur pelayanan, sehingga organisasi dapat memuaskan kebutuhan pelanggan dengan memberikan layanan yang sesuai tuntutan pelanggan (Asante & Ngulube, 2020; Talib, Asjad, Attri, Siddiquee, & Khan, 2019).

Selain kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kemampuan kerja pegawai juga menjadi salah satu faktor penyebab kepuasan pelanggan. Pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang baik akan membentuk kepuasan bagi pelanggan, karena pegawai dapat menjalin kerja sama dan saling pengertian yang baik dengan pelanggan sehingga akan memperlancar proses pekerjaan. Senada dengan hasil penelitian Anggraini, Paranoan, & Jauchar (2019) dan Prasastono (2015), kemampuan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik.

Agar aktivitas pelayanan berjalan dengan baik, perusahaan atau organisasi hendaknya memberikan prosedur pelayanan kepada pelanggan agar mereka dapat memperhatikan dan mematuhi aturan yang telah dibuat. Prosedur pelayanan memiliki peran penting dalam kelancaran dan keberlangsungan aktivitas pekerjaan di organisasi. Untuk itu, apabila pelanggan mematuhi prosedur yang ada, maka pegawai dalam organisasi akan memberikan kualitas pelayanan yang baik yang dapat memuaskan pelanggan. Dibuktikan oleh penelitian sebelumnya, prosedur pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari

harapan publik (Ismayli & Zulkifli, 2020; Najmi, 2017; Wahyuni, 2019). Hal ini akan menimbulkan kesenjangan harapan yang tinggi (Mahmudi, 2012).

Universitas Negeri Semarang merupakan salah satu universitas yang berupaya memberikan pelayanan untuk mendapatkan kepuasan pelayanan terutama pada pelayanan keuangan. Salah satu fakultas yang ada di Universitas Negeri Semarang yaitu Fakultas Ilmu Keolahragaan, pada Bagian Administrasi dan Keuangan Fakultas Ilmu Keolahragaan berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik. Permasalahan yang ada di Bagian Administrasi dan Keuangan Fakultas Ilmu Keolahragaan adalah ketepatan waktu pencairan anggaran dana masih kurang sehingga membuat para dosen, tenaga pendidik dan mahasiswa yang melakukan pencairan dana menunggu untuk mendapatkan dana tersebut. Standar Operasional Prosedur (SOP) pencairan anggaran dana terdiri dari beberapa tahapan warga Fakultas Ilmu Keolahragaan merasa kesulitan dalam melakukan pencairan dana. Tidak hanya dari Standar Operasional Prosedur (SOP) saja yang terdapat permasalahan standar biaya masukan yang masih kurang dipahami oleh para warga Fakultas Ilmu Keolahragaan dalam mengajukan pencairan anggaran dana, sehingga dari kurang dipahaminya aturan dan tahapan Standar Operasional Prosedur (SOP) akan mengakibatkan pada kelengkapan berkas pertanggung jawaban yang kurang. Dilihat dari responsivitas, pegawai masih kurang dalam melayani pengajuan pencairan anggaran dana.

Dengan demikian, tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh kemampuan kerja, prosedur pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan keuangan pada Bagian Administrasi dan Keuangan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang. Dalam penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yaitu tidak banyak topik tentang penelitian kepuasan pelayanan keuangan. Untuk itu, penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan akan pentingnya kualitas pelayanan, kemampuan kerja, dan prosedur layanan terhadap kepuasan pelayanan keuangan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan pelayanan dicirikan sebagai perkiraan bahwa seberapa senang pelanggan atau konsumen dengan item organisasi (produk atau jasa), administrasi, dan kapasitas. Kepuasan adalah masalah yang sangat signifikan bagi produk perusahaan yang mengukur tingkat harapan antara produk perusahaan dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi organisasi dan produk juga, karena pelanggan lebih senang dengan kualitas produk dan layanan (Copley, 2017; Akoi & Yesiltas, 2020). Kepuasan pelanggan terpengaruh oleh kualitas produk dan layanan yang disediakan oleh organisasi kepada pelanggan mereka. Untuk itu, hipotesis yang diajukan yaitu:

H₁ : Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan keuangan.

Selain dipengaruhi oleh kualitas layanan, kemampuan kerja juga menjadi salah satu penyebab dari kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan kemampuan kerja diartikan sebagai kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai macam tugas dalam sebuah pekerjaan. Untuk itu, pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang baik tentu akan memberikan pelayanan yang

baik pula, sehingga akan memenuhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, hipotesis kedua penelitian ini yaitu:

H₂ : Kemampuan kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan keuangan.

Setiap organisasi pasti mempunyai pedoman pelayanan atau prosedur kerja. Karena prosedur kerja sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan organisasi, khususnya bagi perguruan tinggi negeri yang mengutamakan pelayanan jasa. Untuk itu, organisasi wajib memperhatikan prosedur kerja agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, adanya prosedur kerja yang jelas akan memudahkan dalam melayani pelanggan sehingga kebutuhan dan tuntutan pelanggan dapat dipenuhi dengan memuaskan. Untuk itu, hipotesis berikutnya yang diusulkan dalam penelitian ini yaitu:

H₃ : Prosedur kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan keuangan.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, kepuasan pelanggan dapat tercipta apabila suatu organisasi atau perusahaan memperhatikan kualitas pelayanan, kemampuan kerja, dan prosedur kerja. Dengan demikian, hipotesis terakhir dalam penelitian ini yaitu:

H₄ : Kualitas pelayanan, kemampuan kerja, dan prosedur kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelayanan keuangan.

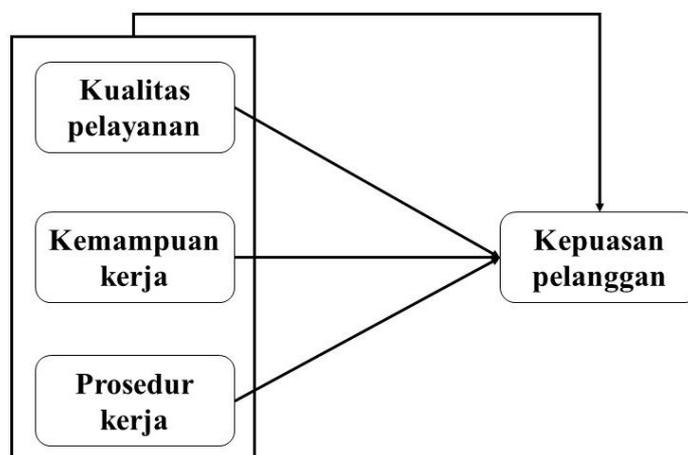
METODE

Tujuan dari penelitian ini adalah menyelidiki pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan kerja, dan prosedur layanan terhadap kepuasan pelayanan keuangan. Berdasarkan Asante & Ngulube (2020) dan Sheikholeslam & Emamian (2016), kepuasan dipengaruhi secara positif kualitas pelayanan, kemampuan kerja, dan prosedur layanan. Kerangka konseptual yang diusulkan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.

Pengambilan sampel dan pengumpulan data

Sampel untuk penelitian ini dikumpulkan dengan *simple random sampling* yang terdiri dari 248 orang. Dalam menjawab kuisioner, responden dipastikan kerahasiaannya. Penyaringan berbagai pertanyaan kuisioner diterapkan untuk memastikan kualitas survei penelitian. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa responden sesuai dengan tiga batasan dasar yaitu responden termasuk warga Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang, responden telah menggunakan pelayanan keuangan, dan responden setuju untuk berpartisipasi dalam survei penelitian ini. Survei dilakukan dalam bahasa Indonesia. Kuesioner disebar dengan menggunakan pendekatan *online*, karena peneliti menyadari bahwa kondisi pandemi COVID-19 tidak memungkinkan untuk melakukan distribusi kuesioner secara langsung. Untuk mengukur

tanggapan terhadap pertanyaan kuesioner, penelitian ini menggunakan skala Likert lima poin (1: sangat tidak setuju, 5: sangat setuju).



Gambar 1. Kerangka penelitian

Validitas dan reliabilitas

Sebelum dilanjutkan pada tahap penelitian, kuesioner diujicobakan terlebih dahulu ke responden kecil. Dari pengujian validitas, seluruh item pertanyaan pada kuesioner dalam kategori valid karena memiliki nilai signifikansi kurang dari 0.000. Sementara hasil reliabilitas instrumen penelitian ini menunjukkan angka 0.982, sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen reliabel. Lebih jelasnya, hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel 1 dan 2.

Tabel 1. Daftar Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	Pearson Correlation	Sig. (2 tailed)	Keterangan
Kepuasan Kerja	X1	0,859	0,000	Valid
	X2	0,831	0,000	Valid
	X3	0,848	0,000	Valid
	X4	0,795	0,000	Valid
	X5	0,804	0,000	Valid
Kemampuan Kerja	X6	0,773	0,000	Valid
	X7	0,815	0,000	Valid
	X8	0,879	0,000	Valid
	X9	0,878	0,000	Valid
	X10	0,885	0,000	Valid
	X11	0,847	0,000	Valid
	X12	0,869	0,000	Valid
	X13	0,878	0,000	Valid
Prosedur pelayanan	X14	0,820	0,000	Valid
	X15	0,852	0,000	Valid
	X16	0,874	0,000	Valid
	X17	0,849	0,000	Valid
	X18	0,833	0,000	Valid
	X19	0,802	0,000	Valid

Variabel	Item	Pearson Correlation	Sig. (2 tailed)	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X20	0,847	0,000	Valid
	X21	0,785	0,000	Valid
	X22	0,783	0,000	Valid
	X23	0,737	0,000	Valid
	X24	0,853	0,000	Valid
	X25	0,865	0,000	Valid
	X26	0,878	0,000	Valid
	X27	0,840	0,000	Valid
	X28	0,864	0,000	Valid
	X29	0,868	0,000	Valid
	X30	0,859	0,000	Valid
	X31	0,822	0,000	Valid
	X32	0,832	0,000	Valid
X33	0,793	0,000	Valid	

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.982	0.982	33

Analisis data

Analisis data penelitian ini menggunakan multiple regression analysis dengan bantuan software IBM SPSS v21. Analisis regresi ganda adalah alat untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat. Uji hipotesis dalam penelitian ini adalah uji simultan (uji F) dan uji parsial (uji t).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Isi Hasil dan Pembahasan

Langkah pertama dalam mengukur pengaruh kemampuan kerja, prosedur pelayanan dan kepuasan pelayanan terhadap kepuasan pelayanan yaitu dimulai dari analisis validitas. Analisis uji validitas ini digunakan untuk mengetahui ketepatan alat ukur yang dilakukan dalam mengorelasikan skor jawaban setiap pernyataan. Perhitungan dengan menggunakan bantuan program IBM SPSS v21. Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa perhitungan uji validitas dengan jumlah responden (N) sebanyak 248, maka jalur yang dilihat adalah baris ke $248-2=246$ dan digunakan taraf signifikansi 5 % maka diperoleh $r_{tabel} = 0,113$. Hasil perhitungan uji validitas semua instrumen valid dari 33 butir pernyataan dengan 248 responden menunjukkan hasil perhitungan yang valid, sehingga dapat disimpulkan semua butir soal valid. Butir pernyataan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya. Pengukuran yang digunakan untuk mengetahui reliabilitas pada penelitian ini adalah IBM SPSS v 21 dengan memilih menu *analyze*, kemudian pilih submenu *scale* lalu pilih *reliability analysis*. Hasil analisis tersebut akan diperoleh melalui *Cronbach Alpha*. Instrumen ini dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach alpha* $>0,70$. Berdasarkan hasil uji reliabilitass instrumen menunjukkan bahwa

nilai *Cronbach's Alpha Based On Standardized Items* sebesar 0,982. Nilai tersebut lebih besar dari 0,70. Artinya instrumen yang digunakan reliabel.

Setelah mengetahui hasil uji validitas, langkah selanjutnya yaitu analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Analisis regresi berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS v 21. Bentuk persamaannya yaitu $KPK = \alpha + \beta_1 KK + \beta_2 PP + \beta_3 KP$.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.976	0.663		1.471	0.143
1 KK (X1)	0.215	0.044	0.353	4.926	0.000
PP (X2)	0.153	0.047	0.209	3.294	0.001
KP (X3)	0.146	0.033	0.361	4.464	0.000

a. Dependent Variable: KPK (Y)

Sumber: Data penelitian yang diolah tahun 2021

Tabel 3. menunjukkan bahwa bentuk persamaan dari penelitian ini yaitu $KPK = 0.976 + 0.215 KK + 0.153 PP + 0.146 KP$. Koefisien konstanta sebesar 0.976 mengandung arti bahwa jika variabel kemampuan kerja, prosedur pelayanan dan kualitas pelayanan tidak dimasukkan dalam penelitian ini maka kepuasan pelayanan pada sub bagian Keuangan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang masih meningkat sebesar 97.6%. Kemudian, nilai koefisien $b_1 = 0.215$, artinya jika variabel kemampuan kerja ditingkatkan lebih baik lagi (seperti lebih meningkatkan kemampuan intelektual dan kemampuan fisik dari pegawainya) maka kepuasan pelayanan dari pegawai yang diberikan akan meningkat sebesar 21,5% dengan asumsi variabel independen yang lain konstan. Selanjutnya, nilai koefisien $b_2 = 0.153$, artinya jika variabel prosedur pelayanan ditingkatkan 1% lebih baik lagi maka (seperti memberikan penjelasan terkait dengan tata cara pengajuan, penanganan pelayanan, penyampaian hasil dan penyampaian pengaduan pelayanan kepada pengguna pelayanan) maka kepuasan pelayanan pegawai pada sub bagian Keuangan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang meningkat sebesar 51,3% dengan asumsi variabel independen yang lain konstan. Terakhir, nilai koefisien $b_3 = 0.146$, artinya jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan 1% lebih baik lagi (seperti meningkatkan tangible, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dari pegawai ketika memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan) maka kepuasan pelayanan pegawai pada sub bagian Keuangan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang meningkat sebesar 0,146% dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

Berikutnya, mencari nilai t dari hasil uji parsial (uji t). Uji ini bertujuan untuk menguji apakah parameter (koefisien regresi dan konstanta) yang diduga untuk mengestimasi persamaan/model regresi berganda sudah merupakan parameter yang tepat atau belum. Maksud tepat disini adalah parameter tersebut mampu menjelaskan perilaku variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikatnya. Parameter yang diestimasi dalam regresi linier meliputi intersep (konstanta) dan slope (koefisien dalam persamaan linier). Pada bagian ini, uji t difokuskan pada parameter slope (koefisien regresi) saja. Jadi uji t yang dimaksud adalah uji koefisien regresi. Ketentuan yang digunakan adalah apabila nilai probabilitas lebih kecil dari pada 0.05 maka H_0 ditolak atau koefisien regresi signifikan, dan apabila nilai probabilitas lebih besar dari 0.05 maka H_0 diterima atau koefisien regresi tidak signifikan. Hasil uji t dapat dilihat tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Parsial
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	0.976	0.663	1.471	0.143	
1	KK (X1)	0.215	0.044	0.353	4.926	0.000
	PP (X2)	0.153	0.047	0.209	3.294	0.001
	KP (X3)	0.146	0.033	0.361	4.464	0.000

a. Dependent Variable: KPK (Y)

Sumber: Data penelitian yang diolah tahun 2021

Tabel 4 menjelaskan bahwa *Pertama*, nilai koefisiensi regresi variabel kemampuan kerja (t hitung) adalah sebesar 4.925 dengan t tabel sebesar 1.651, dan nilai signifikansi variabel kemampuan kerja terhadap variabel terkait yaitu kepuasan pelayanan sebesar $0.000 < 0.050$. Artinya, variabel kemampuan kerja berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan pelayanan atau H_2 diterima dan H_0 ditolak. *Kedua*, nilai koefisien koefisiensi regresi variabel prosedur pelayanan (t hitung) adalah sebesar 3.294 dengan t tabel sebesar 1.651, dan nilai signifikansi variabel prosedur pelayanan terhadap variabel terkait yaitu kepuasan pelayanan sebesar $0.001 < 0.050$. Hal ini berarti bahwa variabel prosedur pelayanan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan pelayanan atau H_2 diterima dan H_0 ditolak. *Ketiga*, nilai koefisien koefisiensi regresi variabel kualitas pelayanan (t hitung) adalah sebesar 4.464 dengan t tabel sebesar 1.651, dan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan terhadap variabel terkait yaitu kepuasan pelayanan sebesar $0.000 < 0.05$. Artinya, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan pelayanan atau H_3 diterima dan H_0 ditolak.

Langkah berikutnya yaitu uji simultan (uji F). Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen secara bersama-sama dengan variabel dependen. Uji ini disebut juga dengan istilah uji kelayakan model atau yang lebih populer disebut sebagai uji simultan model. Uji ini mengidentifikasi model regresi yang diestimasi layak atau tidak. Layak disini maksudnya adalah model yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Ketentuan yang diberlakukan adalah apabila

nilai prob. F hitung (ouput hasil ditunjukkan pada kolom sig.) lebih kecil dari tingkat kesalahan/error (alpha) 0,05 (yang telah ditentukan) maka H₀ ditolak atau dapat dikatakan bahwa model regresi yang diestimasi layak, sedangkan apabila nilai prob. F hitung lebih besar dari tingkat kesalahan 0,05 maka dapat dikatakan H₀ diterima jika nilai f hitung \leq f tabel dan signifikansi > 0.05 , dan H₃ diterima jika variabel kepemimpinan dan motivasi kerja secara bersama-sama memiliki nilai f hitung \geq f tabel dan signifikansi $< 0,05$. Hasil uji f dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Simultan
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2123.410	3	707.803	299.091	0.000 ^b
1 Residual	577.429	244	2.367		
Total	2700.839	247			

a. Dependent Variable: KPK(Y)

b. Predictors: (Constant), KP (X3), PP (X2), KK (X1)

Sumber: Data penelitian yang diolah tahun 2021

Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai F 299.091 dan signifikansi 0,000 $< 0,05$ H₄ diterima H₀ ditolak dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan kerja, prosedur pelayanan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan pelayanan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelayanan Keuangan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan pada Sub Bagian Keuangan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel kualitas pelayanan dengan nilai t hitung 4,464 dengan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan terhadap variabel terkait yaitu kepuasan pelayanan sebesar 0,000 atau lebih kecil dari nilai alpha 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelayanan atau dengan kata lain H₀ ditolak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya di mana ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Gustiana, 2017; Putra, Pratiwi, & Trisnawati, 2015; Rezha, 2013). Hal ini berarti bahwa kepuasan pelayanan keuangan dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti *tangibility*, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. *Tangibility* merupakan poin yang sangat penting, karena ada kaitannya antara pelanggan dan masalah. Keandalan adalah kapasitas untuk mencapai layanan yang dijanjikan secara konstan dan tepat. Dengan begitu, organisasi atau perusahaan yang andal diartikan sebagai organisasi yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.

Ketanggapan adalah poin penting lainnya yang mempengaruhi pelanggan. Ketanggapan berkaitan dengan memberikan layanan cepat, seperti memberikan tanggapan terhadap kebutuhan dan pertanyaan, hal ini akan menarik dan memuaskan pelanggan. Jaminan berkaitan pada keyakinan dan kepercayaan pelanggan, setiap organisasi harus memiliki kemampuan yang kuat untuk menginspirasi pelanggan dengan baik agar mereka percaya dan yakin. Selain itu, kepercayaan dan keyakinan tentang produk jasa menyebabkan kesetiaan pelanggan meningkat. Empati merupakan dimensi lain yang diartikan sebagai pelanggan membutuhkan produk yang berkualitas, maka tugas organisasi yaitu membuat mereka merasa nyaman dengan kepercayaan yang baik dan loyalitas.

Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kepuasan Pelayanan Keuangan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kemampuan kerja terhadap kepuasan pelayanan Pada Sub Bagian Keuangan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel kemampuan kerja dengan nilai t hitung 4,925 dengan nilai signifikansi variabel kemampuan kerja terhadap variabel terkait yaitu kepuasan pelayanan sebesar 0,000 atau lebih kecil dari nilai alpha 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemampuan kerja secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan antara kemampuan kerja dengan kepuasan pelayanan atau dengan kata lain H_0 ditolak.

Penilaian civitas akademika (tenaga pendidik, dosen dan mahasiswa) selaku pengguna dari pelayanan pada sub bagian keuangan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang memiliki pengaruh antara kemampuan kerja terhadap kepuasan pelayanan. Untuk itu, hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya di mana kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik (Anggraini et al., 2019; Gustiana, 2017; Hanafi & Ibrahim, 2018; Susanty, 2012). Dengan demikian, Fakultas Ilmu Keolahragaan hendaknya dapat memaksimalkan kemampuan kerja pegawai agar dapat meningkatkan kepuasan warganya. Karena pegawai yang memiliki kemampuan kerja cenderung memiliki pengetahuan, pengalaman, kecakapan, dan kesungguhan kerja. Dengan kemampuan kerja, pegawai dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pegawai yang memiliki kemampuan kerja akan memudahkan dan memperlancar kegiatan organisasi, sehingga akan mengurangi risiko kesalahan kerja dan ketidakpuasan pelanggan.

Pengaruh Prosedur Pelayanan terhadap Kepuasan Pelayanan Keuangan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan pelayanan Pada Sub Bagian Keuangan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel prosedur pelayanan dengan nilai t hitung 3,294 dengan nilai signifikansi variabel prosedur pelayanan terhadap variabel terkait yaitu kepuasan pelayanan sebesar 0,001 atau lebih kecil dari nilai alpha 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel prosedur pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan pelayanan atau dengan kata lain H_0 ditolak.

Temuan ini membuktikan penelitian sebelumnya bahwa prosedur kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Ismayli & Zulkifli, 2020; Mukti, 2017; Najmi, 2017; Wahyuni, 2019). Prosedur kerja merupakan kebutuhan wajib bagi perusahaan atau organisasi karena berisi tentang pedoman dan petunjuk operasional suatu organisasi. Untuk itu, prosedur kerja sangat berperan penting bagi keberlanjutan dan keberlangsungan kegiatan organisasi. Prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat mempengaruhi kepuasan pelayanan oleh pengguna pelayanan, disini pengguna yaitu civitas akademika (tenaga pendidik, dosen dan mahasiswa) di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang. Prosedur pelayanan yang diberikan mulai dari tata cara pengajuan, tata cara penanganan pelayanan, tata cara penyampaian hasil dan tata cara penyampaian pengaduan pelayanan pada sub bagian keuangan Fakultas Ilmu Keolahragaan.

SIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu pertama, variabel kemampuan kerja (t hitung) adalah sebesar 4,925 dengan signifikansi variabel kemampuan kerja terhadap variabel terkait yaitu kepuasan kerja sebesar 0,000 atau lebih kecil dari nilai alpha 0,05. Kesimpulannya nilai t hitung > t tabel dan signifikansi 0,000 < 0,05 artinya variabel kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Kedua, variabel prosedur pelayanan (t hitung) adalah sebesar 3,294 dengan signifikansi variabel prosedur pelayanan terhadap variabel terkait yaitu kepuasan kerja sebesar 0,001 atau lebih kecil dari nilai alpha 0,05. Kesimpulannya nilai t hitung > t tabel dan signifikansi 0,001 < 0,05 artinya variabel prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Ketiga, variabel kualitas pelayanan (t hitung) adalah sebesar 4,464 dengan signifikansi variabel kualitas pelayanan terhadap variabel terkait yaitu kepuasan kerja sebesar 0,000 atau lebih kecil dari nilai alpha 0,05. Kesimpulannya nilai t hitung > t tabel dan signifikansi 0,000 < 0,05 artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Aburayya, A., Alshurideh, M., Al Marzouqi, A., Al Diabat, O., Alfarsi, A., Suson, R., ... Salloum, S. A. (2020). An empirical examination of the effect of TQM practices on hospital service quality: An assessment study in uae hospitals. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(9), 347–362. <https://doi.org/10.31838/srp.2020.9.51>
- Ali, B, J. (2020). Impact of COVID-19 on consumer buying behavior toward online shopping in Iraq. *Economic Studies Journal*, 18(42), 267–280. Retrieved from <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/134070>
- Ali, B, J. (2021). Impact of consumer animosity, boycott participation, boycott motivation, and product judgment on purchase readiness or aversion of Kurdish consumers in Iraq. *Journal of Consumers Affaires*, 1–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/joca.12350>

- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., ... Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14–28. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>
- Ali, B. J., Saleh, P. F., Akoi, S., Abdulrahman, A. A., Muhamed, A. S., Noori, H. N., & Anwar, G. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 65–77. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.2.6>
- Alshurideh, M., Gasaymeh, A., Ahmed, G., Alzoubi, H., & Kurd, B. Al. (2020). Loyalty program effectiveness: Theoretical reviews and practical proofs. *Uncertain Supply Chain Management*, 8(3), 599–612. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2020.2.003>
- Alzoubi, H., Alshurideh, M., Kurdi, B. Al, & Inairat, M. (2020). Do perceived service value, quality, price fairness and service recovery shape customer satisfaction and delight? A practical study in the service telecommunication context. *Uncertain Supply Chain Management*, 8(3), 579–588. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2020.2.005>
- Anggraini, R., Paranoan, D. B., & Jauchar. (2019). Pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 82–91.
- Arie Sulistyawati, N., & Seminari, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(8), 250437.
- Asante, E., & Ngulube, P. (2020). Critical success factors for total quality management implementation and implications for sustainable academic libraries. *Library Management*, 41(6–7), 545–563. <https://doi.org/10.1108/LM-02-2020-0017>
- Ayvaci, H. S., & Devocioğlu, Y. (2010). Computer-assisted instruction to teach concepts in pre-school education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 2083–2087. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.285>
- Demir, A., Maroof, L., Sabbah Khan, N. U., & Ali, B. J. (2020). The role of E-service quality in shaping online meeting platforms: a case study from higher education sector. *Journal of Applied Research in Higher Education*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JARHE-08-2020-0253>
- Gustiana, R. (2017). Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menerima Pelayanan Publik Di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang. *Jurnal Mozaik*, 9(1), 26–34. <https://doi.org/10.33592/perspektif.v2i1.566>
- Hanafi, H. M., & Ibrahim, S. B. (2018). The Impact of Employee Attitude on Service Performance. *The International Journal of Humanities & Social Studies*, 6(12).

<https://doi.org/10.24940/theijhss/2018/v6/i12/hs1812-013>

Ismayli, & Zulkifli. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah (Studi pada Baitul Qiradh Syariah Peusangan Kabupaten Bireuen). *JRR*, 2(2), 20–30.

Kurdi, B. Al, Alshurideh, M., & Alnaser, A. (2020). The impact of employee satisfaction on customer satisfaction: Theoretical and empirical underpinning. *Management Science Letters*, 10(15), 3561–3570. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.038>

Mahmudi. (2012). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Mukti, T. C. (2017). Pengaruh standar operasional prosedur (SOP) pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirusahaan)*, 2(1), 14–26.

Najmi, F. (2017). Pengaruh keandalan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. *JIEB (Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis)*, 3(2), 251–263.

Obeidat, B. Y., Sweis, R. J., Zyod, D. S., Masa'deh, R. (Moh'd T., & Alshurideh, M. (2012). The Effect of Perceived Service Quality on Customer Loyalty in Internet Service Providers in Jordan. *Journal of Management Research*, 4(4). <https://doi.org/10.5296/jmr.v4i4.2130>

Powton, M. (2018). Everything You Need To Know About Customer Satisfaction. Retrieved 8 July 2021, from <http://customerthink.com/everything-youneed-to-know-about-customer-satisfaction/>

Prasastono, N. (2015). Pengaruh personality dan kemampuan kerja karyawan terhadap kepuasan tamu pada Hotel Grand Surya Kediri. *Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu & Call for Papers Unisbank (Sendi_U)*, 978–979.

Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & Trisnawati. (2015). (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2118–2122.

Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(5), 981–990.

Root, J. R., Stevenson, B., & Davis, L. L. (2018). Computer-Assisted Instruction to Teach Academic Skills. In *Encyclopedia of Autism Spectrum Disorders*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-91280-6_102212

Sheikholeslam, M. N., & Emamian, S. (2016). TQM and Customer Satisfaction towards Business Excellence. *International Journal of Learning Management Systems*, 4(1), 35–42. Retrieved from

<http://dx.doi.org/10.18576/ijlms/040105>

Susanty, G. A. (2012). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Kualitas Layanan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Cabang UPI. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.17509/jimb.v3i1.13094>

Talib, F., Asjad, M., Attri, R., Siddiquee, A. N., & Khan, Z. A. (2019). Ranking model of total quality management enablers in healthcare establishments using the best-worst method. *TQM Journal*, 31(5), 790–814. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2019-0118>

Top, C., & Ali, B. J. (2021). Customer satisfaction in online meeting platforms: Impact of efficiency, fulfillment, system availability, and privacy. *Amazonia Investiga*, 10(38), 70–81. <https://doi.org/https://doi.org/10.34069/AI/2021.38.02.7>

Wahyuni, R. (2019). Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Cimanggis. *Abiwara : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(1), 18–27. <https://doi.org/10.31334/abiwara.v1i1.498>