

PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPADA ANGGOTA DI KOPERASI SATYA ARDHIA BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA JAKARTA TIMUR

Kusmiati¹, Hendra Permadi²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Panca Sakti Bekasi
*e-mail: msurodjo@gmail.com

Abstrak

Kualitas Pelayanan adalah fasilitas yang disediakan oleh institusi guna memudahkan pelanggan untuk memanfaatkan layanan yang diberikan oleh pegawai secara langsung. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kemampuan Kerja (X_1) dan Profesionalisme Pegawai (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 62 anggota Koperasi Satya Ardhia di Bandara Halim Perdanakusuma Jakarta Timur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kemampuan kerja dan Profesionalisme Pegawai berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan kepada anggota di Koperasi Satya Ardhia Bandara Halim Perdanakusuma Jakarta Timur secara parsial maupun secara simultan. Besaran pengaruh sebesar 20,4% variabel Kemampuan Kerja dan Profesionalisme Pegawai dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan kepada anggota di Koperasi Satya Ardhia Bandara Halim Perdanakusuma Jakarta Timur, sedangkan sisanya yaitu sebesar 79,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Kemampuan Kerja, Profesionalisme Pegawai, Kualitas Pelayanan

Abstract

Service Quality is facilities by Institution for provide convience to customers to utilize the services provided by employees directly. This research uses a quantitative approach with the aim of determining the influence of Work Ability (X_1) and Employee Profesionalism (X_2) on Service Quality (Y). data collection was carried out by distributing questionnaires to 62 members of the Satya Ardhia Cooperative at Halim Perdanakusuma Airport, East Jakarta. The result of this research show that employee work ability an profesionalism have a positive and insignificant effect on the quality of service to members at the Satya Ardhia Cooperative, Halim Perdanakusuma Airport, East Jakarta, partially or simultaneously. The magnitude of the influence is 20,4% the work ability anda profesionalism variables of employees can influence the quality of service to members at the Satya Ardhia Cooperative, Halim Perdanakusuma Airport, East Jakarta. While the remaining 79,6% is influenced by other variables outside the research.

Keywords : Work Ability, Employee Profesionalism , Service Quality

Article History

Received: Agustus 2024
Reviewed: Agustus 2024
Published: Agustus 2024

Plagirism Checker No 234
Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Musytari.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Musytari



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

1. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Kemajuan asosiasi dikuasai sebab sifat aset yang dipunyai, baik aset biasa atau aset insan.

Asal daya yang berkualitas akan mengembangkan organisasi guna mencapai maksud organisasi tersebut. Seluruhnya tidak lepas dari peran pegawai yang mempunyai kemampuan serta profesionalisme kerja, sebagai akibatnya bisa melayani individu dengan baik.

Kemampuan dan profesionalisme kerja muncul sebab kebutuhan dan keinginan belum tercapai, dimana bila maksud dan keinginan asosiasi belum tercapai maka maksud dan keinginan pegawai pula tidak mungkin tercapai. Kemampuan serta profesionalisme kerja pegawai kecuali berguna bagi asosiasi, serta berguna bagi karyawan itu sendiri sebab maksud mendapatkan upah yang layak bisa dikerjakan oleh karyawan.

Kemampuan serta profesionalisme kerja pegawai guna mensukseskan asosiasi antara lain ialah meningkatkan kualitas layanan anggota. Mirip Koperasi Satya Ardhia yang kualitas layanan tidak tercapai atau kurang serta ihwal tersebut bisa disebabkan berbagai macam hal.

Kemampuan serta profesionalisme kerja pegawai dibutuhkan guna menambah kualitas layanan terhadap anggota. Dari tersedianya kemampuan serta profesionalisme kerja pegawai, kualitas layanan terhadap anggota bisa dinaikan atau sebaliknya disegarkan sampai individu yang hendak dibantu merasa puas dengan hasil penyajian yang diberikan oleh karyawan di Koperasi Satya Ardhia.

Professional ialah individu yang berdiri teguh pada suatu keadaan atau tugas yang diselesaikan dengan penguasaan atau kemampuan yang tinggi dengan penuh rasa tidak kenal lelah dan melakukan tanggung jawab sesuai dengan ilmu dan pelatihan yang telah ditempuhnya. Seorang ahli bisa dikenali dari penampilannya dan performancenya dalam mengurus bisnis diprofesinya. Sebaliknya profesionalisme ialah suatu tanggung jawab individu dari suatu panggilan untuk menuju ke tingkat kemampuan berikutnya secara berkesinambungan. (*Abdurrozaq Hasibuan, 2017*).

Ada fenomena di mana para peneliti mencatat bahwa asosiasi harus menghiraukan bagian - bagian yang terhubung dengan sumber daya insan, contohnya kemampuan kerja karyawan. Hal ini mencakup profesionalisme pegawai yang bisa mempengaruhi kualitas layanan. Kurangnya kemampuan kerja dan profesionalisme dari pegawai dapat mengakibatkan penurunan daya produksi dan kinerja, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif pada kesuksesan organisasi.

Kemampuan kerja pegawai yang tidak dihargai cenderung mencari peluang kerja lain yang menawarkan kondisi kerja yang lebih baik. Hal ini bisa berdampak negatif pada biaya dan waktu yang diperlukan untuk merekrut dan melatih pegawai baru. Karenanya sangat penting bagi organisasi agar memberikan pelatihan – pelatihan kerja untuk meningkatkan kemampuan kerja dan profesionalisme pegawai serta lebih menghargai kemampuan kerja pegawai seperti memberikan bonus atau apresiasi. Hal ini untuk memastikan kemampuan kerja dan profesionalisme pegawai yang optimal dan meminimalisir masalah yang akan terjadi di kemudian hari.

Menunjuk paparan di atas, penulis mau mengutarakan pengaruh kemampuan dan profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada anggota di Koperasi Satya Ardhia (Bandara Halim Perdanakusuma).

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui apakah kemampuan kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
2. Untuk mengetahui apakah profesionalisme kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
3. Untuk mengetahui apakah kemampuan kerja pegawai dan profesionalisme kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada anggota Koperasi Satya Ardhia Bandara Halim Perdanakusuma.

1.3 Pembatasan Masalah

Dari identifikasi permasalahan yang dikemukakan dalam pemeriksaan ini, maka perlu dilakukan pembatasan permasalahan agar kajian yang dilakukan lebih berpusat pada permasalahan yang akan ditangani. Pemeriksaan ini menitik beratkan pada Pengaruh Kemampuan Kerja dan Profesionalisme Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan kepada Anggota di Koperasi Satya Ardhia Bandara Halim Perdanakusuma.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Goal-Setting Theory

Penelitian ini menggunakan *goal setting theory* yang dikemukakan oleh Blau (2022). sebagai teori utama (*grand theory*). Teori keseimbangan menyatakan bahwa seseorang akan menunjukkan prestasi yang optimal bila mendapatkan manfaat dan rangsangan dalam pekerjaannya secara adil dan masuk akal. Kinerja karyawan adalah kemampuan karyawan dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja karyawan sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang yang dibebankan kepadanya.

2.1 Kemampuan Kerja

Kemampuan kerja ialah keahlian yang dipunyai seseorang untuk menuntaskan suatu tugas sesuai wewenang dan tanggung jawab terhadap asosiasi hingga bisa tercapai secara efektif dan efisien (Samsul Hidayat & Muhammad Saleh : 2019). Gibson (2008), menambahkan bahwa kemampuan merujuk pada potensi seseorang untuk menjalankan tugas atau pekerjaannya. Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya merupakan manifestasi dari pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya. Menurut Robbins (2010), kemampuan (*ability*) merujuk pada kemampuan tunggal guna menjalankan tanggung jawab yang berbeda di lokasi kerja.

2.2 Profesionalisme Pegawai

Profesional ialah suatu usaha atau pengembangan yang diselesaikan oleh seorang individu dan berubah menjadi jenis pembayaran yang memerlukan kemampuan, kapasitas atau keahlian yang menangkup aturan atau prinsip kualitas khusus dan membutuhkan pelajaran jabatan (dalam buku soft skill, kompetensi keilmuan dan tuntutan profesionalisme kerja, 2016:43 dikutip dari UU No. 14 Tahun 2005 pasal 1 butir 4).

2.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Johns (1999) yang dikutip dalam buku Zaid, S.M, 2021 : 51. kata layanan memiliki kekayaan besar dan keragaman makna. Hal ini menyebabkan ambiguitas yang cukup besar ketika konsep tersebut digunakan dalam literatur manajemen, di mana dalam arti yang paling mendasar, itu dapat berarti suatu industri, *output* atau penawaran atau bisa juga sebagai proses. Menurut Tjiptono dalam (Kurniati & Nurkhasanah, 2022) kualitas layanan ialah taraf keutamaan yang dikehendaki dan penanganan atas taraf keutamaan tersebut guna menutup kemauan konsumen.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Satya Ardhia Bandara Halim Perdanakusuma Jakarta Timur. Dalam penelitian ini, yang dijadikan objek penelitian adalah kemampuan kerja, profesionalisme pegawai dan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu kemampuan kerja (X1), profesionalisme pegawai (X2) dan yang menjadi variabel terikat yaitu kualitas pelayanan (Y).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dari penelitian adalah anggota dan pegawai Koperasi Satya Ardhia Bandara Halim Perdanakusuma yang berjumlah 62 orang. Teknik *purposive sampling* digunakan, tidak lain ialah cara non-random sampling, artinya tidak semua anggota komunitas mempunyai durasi untuk terseleksi sebagai sampel. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, uji Analisis Regresi Berganda, uji Koefisien Determinasi, uji t dan uji F.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Kemampuan Kerja (X1)

Kode Item	r-hit	r-tab	Keterangan
KK1	0,611	0,2500	Valid
KK2	0,737	0,2500	Valid
KK3	0,572	0,2500	Valid
KK4	0,650	0,2500	Valid
KK5	0,729	0,2500	Valid
KK6	0,663	0,2500	Valid
KK7	0,654	0,2500	Valid
KK8	0,636	0,2500	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2024

Profesionalisme Pegawai (X2)

Kode Item	r-hit	r-tab	Keterangan
PP1	0,687	0,2500	Valid
PP2	0,801	0,2500	Valid
PP3	0,592	0,2500	Valid
PP4	0,583	0,2500	Valid
PP5	0,642	0,2500	Valid
PP6	0,677	0,2500	Valid
PP7	0,738	0,2500	Valid
PP8	0,696	0,2500	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2024

Kualitas Pelayanan (Y)

Kode Item	r-hit	r-tab	Keterangan
PP1	0,687	0,2500	Valid
PP2	0,801	0,2500	Valid
PP3	0,592	0,2500	Valid
PP4	0,583	0,2500	Valid
PP5	0,642	0,2500	Valid
PP6	0,677	0,2500	Valid
PP7	0,738	0,2500	Valid
PP8	0,696	0,2500	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel di atas diperoleh r hitung semua item $> 0,2500$ (r tabel), yang artinya item pernyataan kuesioner dari variabel kemampuan kerja (X1), profesionalisme pegawai (X2) dan kualitas pelayanan (Y) *valid*.

4.2. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keputusan
Kemampuan Kerja (X ₁)	0,845	0,60	Reliabel
Profesionalisme Pegawai (X ₂)	0,831	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,811	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2024

Kesimpulan yang bisa diperoleh ialah setiap unsur mempunyai nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$ (batas standar). hal ini menunjukkan jika keseluruhan pernyataan variabel penelitian memiliki reliabilitas yang baik dan bisa dipergunakan dalam pengkajian. Reaksi tes mengindikasikan jika kesemua variabel ialah reliabel dan kuesioner tersebut bisa diandalkan untuk pengkajian berikutnya.

4.3. Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas Pelayanan	,121	62	,025	,923	62	<,001
Kemampuan kerja	,116	62	,036	,923	62	<,001
Profesionalisme Pegawai	,130	62	,011	,916	62	<,001

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Data primer diolah, 2024

Menurut hasil analisis tabel di atas, diraih nilai signifikan Y(0,025), X₁ (0,036), dan X₂ (0,011) > dari 0,05. maka informasi terdistribusi baik.

4.4. Uji Multikolinieritas

Tabel 4. Hasil Uji multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	13,492	4,542			2,971	,004		
Kemampuan Kerja	,381	,171	,375		2,233	,029	,477	2,096
Profesionalisme Pegawai	,098	,167	,099		,588	,558	,477	2,096

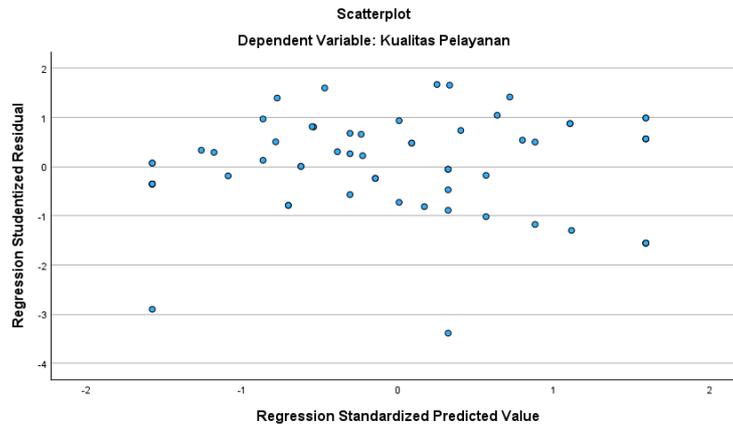
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2024

Menurut hasil analisis di atas, didapat nilai Tolerance X₁ (0,477) dan X₂ (0,477) > 0,100 dan nilai VIF X₁ (2,096) serta X₂ (2,096) < dari 10,00. maka ditarik kesimpulan tidak terjadi gejala Multikolinieritas.

4.5. Uji Heterokedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Data primer diolah, 2024

Menurut reaksi analisa grafik di atas, tidak ada pola yang transparan, seperti titik - titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Maka tidak terjadi Heterokedasitas.

4.6. Analisis Regresi Berganda

Tabel 6. Analisis Regresi Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13,492	4,542		2,971	,004
Kemampuan Kerja	,381	,171	,375	2,233	,029
Profesionalisme Pegawai	,098	,167	,099	,588	,558

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2024

Menurut tabel 4.16 dapat disimpulkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 13.492 + 0.381X_1 + 0.098X_2$$

- Konstanta sebesar 13.492 ini menunjukkan jika X_1 dan X_2 bernilai 0 maka nilai Y sebesar 13.492
- Menurut variabel X_1 (kemampuan kerja) hasil uji regresi yang menunjukkan jika variabel X_1 mempunyai koefisien regresi positif dengan nilai $b = 0.381$. yakni bila adanya kenaikan nilai variabel X_1 sebesar 1 poin maka akan terjadi kenaikan terhadap variabel Y yakni 0.381
- Menurut variabel X_2 (profesionalisme pegawai) hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa variabel X_2 mempunyai koefisien regresi positif dengan nilai $b = 0.098$. yakni bila terjadi kenaikan nilai variabel X_2 sebesar 1 poin maka akan terjadi kenaikan terhadap variabel Y yakni 0.098.

4.7. Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 7. Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,452 ^a	,204	,177	2,430

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Pegawai, Kemampuan Kerja

Sumber: Data primer diolah, 2024

Menurut hasil analisa, didapatkan persentase keanekaragaman unsur jumlah Kualitas Pelayanan (Y) yang dapat ditelaah oleh variabel Kemampuan Kerja (X_1) dan Profesionalisme pegawai (X_2) adalah 20,4% kemudian 79,6% sisanya diterangkan variabel lain di luar model

4.8. Uji t (Partial)

Tabel 8. Uji t (Partial)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	13,492	4,542		2,971	,004
Kemampuan Kerja	,381	,171	,375	2,233	,029
Profesionalisme Pegawai	,098	,167	,099	,588	,558

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2024

1. Menurut hasil analisis, diperoleh nilai t hitung (2,233) > t tabel (2.000) dan sig (0,29) > 0,05, maka ditarik kesimpulan kemampuan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada anggota di Koperasi Satya Ardhia. Itu artinya H1 ditolak dan H0 diterima.

2. Menurut reaksi analisis tabel di atas, diperoleh nilai t hitung (0,588) < t tabel (2.000) dan sig (5,88) > 0,05, maka disimpulkan profesionalisme pegawai berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada anggota di Koperasi Satya Ardhia Itu artinya H2 ditolak dan H0 diterima.

4.9. Uji F (Simultan)

Tabel 9. Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	89,509	2	44,754	7,580	,001 ^b
	Residual	348,362	59	5,904		
	Total	437,871	61			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Profesionalisme Pegawai, Kemampuan Kerja

Sumber: Data primer diolah, 2024

Menurut hasil analisis tabel di atas, di dapatkan nilai f hitung (7.580) > f tabel 4,004 dan sig (0,001) < 0,05, maka ditarik kesimpulan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kemampuan kerja (X1) dan profesionalisme pegawai (X2) secara simultan terhadap kualitas pelayanan (Y) sehingga H3 diterima dan H0 ditolak.

Pembahasan

1. Pengaruh kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Reaksi pengkajian terkait hipotesis pertama ialah kemampuan kerja berpengaruh positif kepada kualitas pelayanan. Pengkajian ini telah memperlihatkan jika variabel kemampuan kerja mempunyai pengaruh positif kepada kualitas pelayanan. Yang artinya semakin baik kemampuan kerja, semakin besar pengaruhnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil pengkajian ini sepadan dengan pengkajian yang sudah dijelaskan oleh Wenny Lisninda (2021) yang telah memperoleh reaksi jika kemampuan kerja mempunyai pengaruh positif kepada kualitas pelayanan pada subjek penelitiannya, yaitu masyarakat yang berurusan dengan kantor kelurahan Batu Piring Kecamatan Paringin Selatan, Balangan. Kalimantan Selatan. Reaksi tersebut berarti kemampuan kerja yang diberikan oleh pegawai mampu meningkatkan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Pengaruh Profesionalisme Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Dugaan kedua pada pengkajian ini yakni profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hasil pengkajian yang telah dijalankan menjelaskan jika

profesionalisme pegawai berpengaruh kepada kualitas pelayanan. Reaksi pengkajian telah menjelaskan bahwa profesionalisme yang diberikan pegawai kepada anggota koperasi, mempunyai pengaruh kepada kualitas pelayanan.

Reaksi pengkajian ini sejalan dengan pengkajian yang dilakukan oleh Vera A Pasaribu dan Sadrakh Valencius Sinaga (2023) yang telah memperoleh hasil jika pemberdayaan profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh positif kepada kualitas pelayanan pada subjek uji cobanya, yaitu masyarakat yang berurusan dengan kantor kantor kecamatan Medan Tuntungan. Hasil tersebut berarti pemberdayaan profesionalisme pegawai berpengaruh besar kepada kualitas pelayanan publik.

3. Pengaruh Kemampuan Kerja dan Profesionalisme Pegawai Berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan di Koperasi Satya Ardhia Bandara Halim Perdanakusuma Jakarta Timur

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan nilai F hitung yaitu (7,580) > F tabel (4,004) dengan nilai signifikan sebesar 0,001 artinya $0,001 < 0,05$ menunjukkan bahwa Kemampuan Kerja dan Profesionalisme Pegawai berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Kepada anggota di Koperasi Satya Ardhia Terminal Udara Halim Perdanakusuma. Dilihat dari uji koefisien determinan (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0.204, artinya bahwa 20,4% variabel Kemampuan Kerja dan Profesionalisme Pegawai dapat mempengaruhi Keputusan Kualitas Pelayanan Kepada anggota di Koperasi Satya Ardhia Terminal Udara Halim Perdanakusuma, sedangkan sisanya yakni 79,6% lainnya dipengaruhi oleh unsur lain di luar model regresi yang tidak diteliti.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut, Kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada anggota di Koperasi Satya Ardhia. Artinya peningkatan kemampuan kerja akan menyebabkan meningkatnya kualitas pelayanan kepada anggota di Koperasi Satya Ardhia. Profesionalisme kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada anggota di Koperasi Satya Ardhia. Artinya peningkatan profesionalisme kerja berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada anggota di Koperasi Satya Ardhia. Kemampuan Kerja dan Profesionalisme Pegawai secara bersama-sama mempengaruhi Kualitas Pelayanan kepada Anggota di Koperasi Satya Ardhia Terminal Udara Halim Perdanakusuma.

5.2 Saran

Terkait dengan kemampuan kerja, pegawai bisa menguasai peralatan kantor tanpa adanya kendala. Profesionalisme pegawai dibutuhkan pegawai dalam membantu melayani anggota, hal ini tentunya tidak lepas dari peran atasan yang diharapkan dapat menghargai kerja keras pegawainya. Untuk meningkatkan kemampuan kerja dan profesionalisme pegawai di Koperasi Satya Ardhia Bandara Halim Perdanakusuma hendaknya organisasi melengkapi sarana dan prasarana guna menunjang kelancaran dan kenyamanan saat bertugas dan nantinya akan tercipta kualitas pelayanan yang memuaskan kepada anggota di Koperasi Satya Ardhia Bandara Halim Perdanakusuma.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkudri Temasmiko, S.K.M., Kes. 2017. konsep dasar kualitas pelayanan publik di rumah sakit oleh Alkudri, Tangerang, Mahara Publishing (Anggota Ikapi)
- Binti Nur Asiyah, S.Pd.I,M.Si, Desember 2016, mengenal soft skill, kompetensi keilmuan dan tuntutan profesionalisme kerja, Jakarta, Alim's publishing
- Bruno Agustio Hadyono Kabhe (2022), Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya, aksiologi.org
- Endang Komara (2019), Kompetensi Profesional Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) di Indonesia, journals.mindamas.com

Fabrizio Consorti et al, (2022). Advances in Medical Education and Practice

- Firdaus Firdaus (2022), Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintahan Desa Woro Kecamatan Madapangga Kabupaten Bima), repository.ummat.ac.id
- Hasibuan, Abdurrozzaq 2017. Etika Profesi : Etika Profesionalisme Kerja, Edisi pertama : UISU Press
- Izmy Rhedina Julian Noor (2019), Efektifitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang, ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id
- Kurniati, A., & Nurkhasanah, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Latahzan Wisata Nusa. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 10(2), 60–73.
- Marzena Malińska & Joanna Bugajska, et all (2020). Tuomi K, Eskelinen L, Toikkanen J, Jarvinen E, Ilmarinen J, Klockars M. Work load and individual factors affecting work ability among aging municipal employees. *Scand J Work Environ Health*. 1991;(17):128–134 [cited 2017 Mar 20].
- Rania El Haddad, (2019). Exploring Service Quality of Low Cost Airlines. *Services Marketing Quarterly*, 1–15. School of Business, Department of Hospitality and Marketing, Lebanese American University, Beirut, Lebanon
- Resael Akay, Johannis E Kaawoan dan Fanley N Pangemanan (2021), Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikala, ejournal.unsrat.ac.id
- Rusmilawati, Jauhar Arifin dan Heni Suparti (2020), Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong, jurnal.stiatabalong.ac.id
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- S.Hidayat dan M. Saleh, 2019, Kemampuan Kerja, Banten, Yayasan Relawan Sosial Ekonomi
- Vera A Pasaribu dan Sadrakh Valencius Sinaga (2023), Pengaruh Pemberdayaan Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Tuntungan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik* (2023) 3(1) 71-87
- Wenny Linda (2021), Pengaruh Kemampuan Pegawai, Sarana Layanan terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Batu Piring Kecamatan Paringin Selatan. <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/kindai/article/download/655/438>
- Zais, SM, cetakan 1, Juli 2021, Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan melalui strategi gamifikasi dan Kualitas Pelayanan, Sekaran-Lamongan-Jawa Timur, Academia Publication