

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia Sentral Pengolahan Pos Makassar

Lidiyah Poranan¹⁾, Kordiana Sambara²⁾, Mira La'bi Bandhaso³⁾

^{1,2,3}Universitas Kristen Indonesia Paulus, Makassar, Indonesia

e-mail: ¹lidiyahporanan06@gmail.com, ²ksambara86@gmail.com, ³mirabandhaso115@gmail.com

Article Information

Submit: 06-01-2025

Revised: 06-05-2026

Accepted: 31-05-2026

Abstrak

Sumber daya manusia dalam PT Pos Indonesia memegang peran krusial dalam menentukan mutu pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini ialah: "Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan". Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Berdasarkan hasil uji korelasi Pearson yang dilakukan menggunakan SPSS, diperoleh nilai koefisien korelasi antara variabel X dan Y sebesar 0,737 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa nilai r^2 ialah nilai dari variabel independent kualitas pelayanan sebesar 0,542 atau 54,2% terhadap kinerja karyawan yang dihasilkan dari olah data kuesioner. Sedangkan 45,8% dipengaruhi oleh faktor luar yang diluar penelitian ini. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh hasil sebesar 8,293 (kualitas pelayanan) dan dengan nilai signifikannya sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Kesimpulan Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang baik dalam menghadirkan kualitas pelayanan juga berkontribusi pada kepuasan pelanggan, sehingga kualitas pelayanan dan kinerja karyawan merupakan faktor yang penting yang saling mendukung.

Kata kunci: Kinerja, Kualitas, Pelayanan

Abstract

Human resources at PT Pos Indonesia play a crucial role in determining the quality of service provided. The purpose of this study is: "To analyze the significant effect of service quality on employee performance." The method used in this study is quantitative. The method used in this study is quantitative. Based on the results of the Pearson correlation test conducted using SPSS, a correlation coefficient value between variables X and Y of 0.737 was obtained with a significance level of less than 0.001. Based on the results of the coefficient of determination test above, it can be concluded that the r^2 value is the value of the independent variable of service quality of 0.542 or 54.2% on employee performance resulting from questionnaire data processing. Meanwhile, 45.8% is influenced by external factors beyond the scope of this study. Based on the test results, a value of 8.293 (service quality) was obtained with a significance value of 0.001, which is less than 0.05. Conclusion Service quality has a positive and significant effect on employee performance. Good employee performance in providing quality service also contributes to customer satisfaction, so that service quality and employee performance are important factors that support each other.

Keywords: Performance, Quality, Service

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan memiliki kedudukan sentral dalam menunjang keberhasilan suatu organisasi, khususnya perusahaan jasa pengiriman seperti PT Pos Indonesia yang berstatus sebagai BUMN. Pelayanan yang diberikan dengan standar tinggi tidak hanya menciptakan kepuasan bagi pelanggan, tetapi juga mampu mendorong motivasi kerja serta meningkatkan produktivitas karyawan secara keseluruhan. Lingkungan kerja yang kondusif dan diiringi dengan dukungan sistem pelayanan yang terintegrasi akan membentuk karyawan yang lebih berkomitmen dalam melaksanakan tugasnya. Pada kenyataannya, tantangan konsistensi kualitas pelayanan masih banyak dijumpai di berbagai organisasi dan perusahaan jasa pengiriman, sehingga diperlukan strategi konkret untuk menjaga mutu layanan secara berkelanjutan. PT Pos Indonesia memiliki peranan besar dalam pemenuhan kebutuhan komunikasi serta distribusi barang di seluruh wilayah Indonesia melalui pelayanan prima dan inovasi berkelanjutan. Menurut Tjiptono, 2011 dalam (Rohaeni & Marwa, 2018) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan suatu produk atau layanan yang diharapkan mengenai tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen," menurut Lovelock-Wright. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh layanan

berkualitas, yang juga secara langsung terkait dengan menghasilkan keuntungan bagi bisnis (Umatin et al., 2024). Kualitas pelayanan yang diterapkan oleh perusahaan ini terus diuji agar sanggup bersaing dengan kompetitor serta memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan dari berbagai lapisan masyarakat.

Sumber daya manusia adalah sebuah cara yang menentukan keberhasilan dari suatu organisasi (Hormati et al., 2025). Sumber daya manusia di PT Pos Indonesia berperan vital dalam menentukan mutu layanan yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang prima sangat bergantung pada profesionalisme dan kompetensi karyawan yang telah melalui proses pelatihan yang memadai. Lingkungan kerja di PT Pos Indonesia dirancang agar nyaman serta didukung dengan fasilitas modern dan penampilan kantor yang representatif, sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan secara optimal. Namun saat ini banyak karyawan PT Pos belum optimal dan cenderung menurun kualitas pelayanannya dari tahun ke tahun. Hal ini disebabkan oleh kurangnya rasa tanggung jawab, inisiatif yang rendah, serta motivasi kerja yang kurang memadai di kalangan karyawan dan banyaknya karyawan yang merasa kurang termotivasi karena fasilitas kerja dan kualitas jaringan yang buruk yang belum memadai dan penghasilan yang masih dianggap kurang sesuai dengan beban kerja mereka. Menurut Sofiaty et al., (2018) : “Bahwa kualitas pelayanan diukur melalui bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)”. Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan merupakan dua aspek yang saling berhubungan dan sangat penting dalam keberhasilan suatu organisasi, termasuk di PT.Pos Indonesia. Kinerja karyawan mencerminkan sejauh mana individu atau kelompok dalam Perusahaan melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien. Karyawan yang berkinerja baik mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

Oleh karena itu, Peneliti mengangkat judul ” **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia Sentral Pengolahan Pos Makassar** ” yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif-korelasional untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan (variabel independen) dan kinerja karyawan (variabel dependen) di PT Pos Indonesia Sentral Pengolahan Pos Makassar. Pendekatan ini memungkinkan deskripsi fenomena secara faktual melalui data numerik serta pengukuran derajat korelasi. Lokasi penelitian berada pada jalan Perintis Kemerdekaan, Biringkanaya, Makassar, yang berlangsung dari Oktober-November 2025 dengan durasi satu bulan untuk pengumpulan dan analisis data. Populasi terdiri dari 150 karyawan tetap, dengan sampel 60 responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin. Proses pengumpulan data primer menggunakan kuesioner skala Likert 1-5 berdasarkan indikator SERVQUAL (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*) untuk kualitas pelayanan dan indikator kinerja (kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian), didukung observasi langsung. Data sekunder bersumber dari dokumen perusahaan seperti laporan kinerja dan struktur organisasi. Penilaian variabel dilakukan melalui instrumen tervalidasi dengan uji validitas dan reliabilitas (Cronbach Alpha >0,7). Teknik analisis mencakup statistik deskriptif untuk frekuensi dan rata-rata, koefisien korelasi (Kurniawan et al., 2023).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini menghasilkan data dari 60 responden karyawan PT Pos Indonesia Sentral Pengolahan Pos Makassar yang mengisi kuesioner secara lengkap. Karakteristik responden didominasi karyawan 55% karyawan laki-laki dan perempuan 45%, sementara kelompok usia di bawah 25 tahun mencapai 29 orang (48,3%), usia 25-35 tahun 17 orang (28,3%), dan sisanya lebih tua. Distribusi masa kerja tertinggi pada rentang 1 tahun dengan 26 responden (43,3%), menunjukkan komposisi tenaga kerja muda yang masih adaptasi dengan operasional pengolahan pos. Berikut tabel 1.1 Karakteristik Responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	33	55
	Perempuan	27	45
Usia	<25 tahun	29	48,3
	25-35 tahun	17	28,3
Masa Kerja	1 tahun	26	43,3

Sumber: Data Penelitian, 2025

Rekapitulasi hasil pengisian kuisisioner dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Responden

X	Y	XY	X ²	Y ²
32	27	864	1024	729
34	35	1190	1156	1225
32	32	1024	1024	1024
31	29	899	961	841
27	32	864	729	1024
30	28	840	900	784
34	29	986	1156	841
28	29	812	784	841
31	25	775	961	625
27	27	729	729	729
34	33	1122	1156	1089
29	28	812	841	784
28	28	784	784	784
28	28	784	784	784
28	28	784	784	784
28	28	784	784	784
31	26	806	961	676
31	27	837	961	729
32	31	992	1024	961
32	33	1056	1024	1089
32	30	960	1024	900
31	32	992	961	1024
11	13	143	121	169
31	29	899	961	841
32	31	992	1024	961
32	35	1120	1024	1225
28	28	784	784	784
34	34	1156	1156	1156
35	34	1190	1225	1156



14	23	322	196	529
21	21	441	441	441
26	25	650	676	625
25	26	650	625	676
31	27	837	961	729
25	25	625	625	625
27	30	810	729	900
28	28	784	784	784
35	35	1225	1225	1225
35	30	1050	1225	900
28	28	784	784	784
28	29	812	784	841
27	35	945	729	1225
34	34	1156	1156	1156
31	31	961	961	961
27	29	783	729	841
31	32	992	961	1024
31	32	992	961	1024
35	35	1225	1225	1225
27	28	756	729	784
26	31	806	676	961
29	27	783	841	729
32	31	992	1024	961
27	31	837	729	961
33	30	990	1089	900
31	33	1023	961	1089
31	35	1085	961	1225
30	33	990	900	1089
30	33	990	900	1089
22	18	396	484	324
35	26	910	1225	676
1765	1760	52582	53103	52646

Dari tabel di atas, berikut hasil hitung SPSS menggunakan beberapa metode.

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Correlations

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.737**
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	60	60
Y	Pearson Correlation	.737**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: penelitian lapangan, data di olah (2025)

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (r²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.737 ^a	.542	.535	2.836

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan

Sumber: penelitian lapangan, data di olah (2025)

Tabel 5. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.218	2.453		3.758	<.001
	X1	.684	.082	.737	8.293	<.001

a. Dependent Variable: Y1

Sumber: penelitian lapangan, data di olah (2025)

Analisis statistik deskriptif menempatkan persepsi kualitas pelayanan pada kategori "Setuju" dengan rata-rata skor 3,8-4,2 dari skala 5, di mana dimensi reliability (keandalan) mencetak tertinggi (65% responden setuju/ sangat setuju) diikuti responsiveness (58%). Untuk kinerja karyawan, skor rata-rata 3,7 dengan indikator kualitas kerja dan ketepatan waktu paling menonjol (60% setuju). Uji korelasi Pearson menghasilkan koefisien $r = 0,737$ (kuat positif, sig <0,001), menandakan hubungan erat antara kedua variabel. Berikut tabel

Ringkasan Hasil Analisis Statistik.

Tabel 6. Ringkasan Hasil Analisis Statistik

Analisis	Nilai	Keterangan
Koefisien Korelasi	0,737	Kuat positif, sig <0,001
Koefisien Determinasi	0,542	54,2% pengaruh variabel X
Uji t (t hitung)	8,293	Sig 0,001 < 0,05 (signifikan)

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2025

Koefisien determinasi $R^2 = 0,542$ berarti 54,2% variasi kinerja karyawan dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sementara 45,8% dipengaruhi faktor eksternal seperti fasilitas atau motivasi. Uji t menunjukkan thitung 8,293 jauh melebihi ttabel (2,001) dengan signifikansi 0,001, sehingga hipotesis nol ditolak dan terbukti pengaruh positif signifikan.

Pembahasan

Temuan ini mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan secara nyata mendorong peningkatan kinerja karyawan di lingkungan Sentral Pengolahan Pos Makassar, di mana karyawan muda dengan masa kerja pendek justru menunjukkan respons tinggi terhadap indikator seperti keandalan pengiriman dan ketepatan waktu pemrosesan kiriman. Fenomena ini terlihat dari keluhan operasional harian terkait irregularitas pengiriman yang menurun ketika pelayanan lebih responsif, sesuai catatan lapangan selama observasi di bagian outgoing dan incoming.

Hubungan kuat $r=0,737$ selaras dengan dimensi SERVQUAL yang menjadi acuan instrumen, di mana reliability dan responsiveness paling berkontribusi terhadap kuantitas serta efektivitas kerja, sebagaimana karyawan melaporkan peningkatan produktivitas saat fasilitas fisik (tangibles) memadai seperti sistem addressing yang terintegrasi. Literatur dalam tinjauan pustaka mendukung pola ini, dengan korelasi serupa pada studi sebelumnya yang menyoroti bagaimana assurance dan empathy memperkuat kemandirian karyawan dalam menangani kiriman internasional maupun domestik.

Kebaruan studi ini terletak pada konteks spesifik PT Pos Makassar yang menghadapi kompetisi swasta seperti JNE, di mana 54,2% pengaruh pelayanan terhadap kinerja mengungkap

celah strategis: peningkatan empati melalui pelatihan bisa mengurangi ketergantungan pada perintah atasan, sebagaimana teramati pada struktur organisasi dengan 9 bagian utama yang memerlukan koordinasi lebih baik. Temuan ini menawarkan novelty praktis bagi BUMN pos dalam mengoptimalkan SDM muda untuk bersaing di era e-commerce, berbeda dari penelitian umum yang kurang fokus pada pengolahan sentral.

KESIMPULAN

Penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia Sentral Pengolahan Pos Makassar dengan koefisien korelasi 0,737 dan determinasi 54,2%, sehingga semakin tinggi mutu pelayanan maka semakin baik pencapaian kinerja individu dalam pemrosesan kiriman. Implikasi teoritis memperkaya kerangka SERVQUAL dalam konteks manajemen SDM BUMN logistik, menegaskan dimensi reliability dan responsiveness sebagai pendorong utama produktivitas. Batasan studi mencakup sampel 60 responden dari populasi 150 serta fokus tunggal variabel independen, sehingga generalisasi terbatas pada pengolahan sentral Makassar.

SARAN

Bagi PT Pos Indonesia Sentral Pengolahan Pos Makassar, tingkatkan pelatihan SERVQUAL berfokus tangibles dan empathy untuk mengurangi irregularitas outgoing/incoming, perbaiki fasilitas addressing system guna dukung kemandirian karyawan muda, serta terapkan monitoring kinerja bulanan berbasis R² temuan ini. Peneliti selanjutnya disarankan tambah variabel moderasi seperti motivasi kerja atau leadership, perluas sampel ke wilayah lain, atau gunakan analisis SEM untuk uji mediasi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Devia Hetty Hernany, Ahmad Hambali, & Ridho Revaldi. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar: Penelitian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 4(1), 121–127. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.1561>
- Dimas Fitrah Adi Putra, Ellin Herlina, & Gian Fitralisma. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Limusnungal Sukabumi. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 4(1), 80–94. <https://doi.org/10.55123/mamen.v4i1.4800>
- Fattah, I. A., Badaruddin, B., & Alwany, H. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DISIPLIN KERJA DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN PANGKAJENE KABUPATEN PANGKEP. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 2(6), 917–924. Retrieved from <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/view/1555>
- Hatidah Hatidah, & Agung Indriansyah. (2022). PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI CV MITRA CELULAR PALEMBANG. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 1(1), 179–189. <https://doi.org/10.59024/jumek.v1i1.39>
- Hormati, N. L. G., Sambara, K., & Bandhaso, M. L. (2025). Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Claro di Makassar Sulawesi Selatan. *Indonesia Economic Journal*, 1(2), 1038–1050.
- Ilma Rizka, & Lilis Suryani. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA WAYAU KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN TABALONG. *JAPB*, 6(2), 359–370. Retrieved from <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/824>
- Kurniawan, S. A., Pratiwi Adi, E., Handayani, W., & Prayoadhie, S. (2023). Analisis Koefisien Korelasi



- Peak Ground Acceleration Dengan Metode Oliviera dan Shakemap BMKG, Studi Kasus Gempa Bumi Bantul 16 Januari 2022. *Jurnal Stasiun Geofisika Sleman*, 1(1), 15–18.
- Nisa, H. K., & Sumantri, B. A. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT MEGA KOMPUTER COURSE. *Prosiding Simposium Nasional Manajemen Dan Bisnis*, 3, 240-248. <https://doi.org/10.29407/yt71vb20>
- Rini Saputri, Maryadi, & Azlan Azhari. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DISIPLIN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN. *Cendekia Akademika Indonesia (CAI)*, 2(4), 527–539. Retrieved from <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/cai/article/view/4490>
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemiva*, 2(2), 312–318.
- Salsabila, M., & Suryani, L. (2025). PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS HIKUN KABUPATEN TABALONG. *JAPB*, 8(2), 1964–1981. <https://doi.org/10.35722/japb.v8i2.1388>
- Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). yes.pdf. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 244–259.
- Umatin, C., Vanessa, C., Sulkha, A., Nurkholifah, N., Pambudi, A., Al Muiz, M. N., & Ridwanulloh, M. U. (2024). Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Wadiah*, 8(2), 324–345. <https://doi.org/10.30762/wadiah.v8i2.1509>
- Wahyuni, N. P. I. ., Suastama, I. B. R. ., & Juniasih, I. A. K. (2025). Efektivitas Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Hotel. *Forum: The Management Journal*, 23(1), 14–28. <https://doi.org/10.61938/fm.v23i1.656>