

Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT NS Tractors

Devi Rusvitawati
STIMI Banjarmasin
Email: devita1412@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of internal service quality and work motivation on employee performance at PT NS Tractors, both. The variables in this study consisted of independent variables in the form of internal service quality and work motivation. While the dependent variable is employee performance. This research is a causal quantitative study, with a population of 40 employees of PT NS Tractors. The sampling technique used is total sampling, where the number of samples is the same as the population. Data analysis used the multiple linear regression method with IBM SPSS Statistic software. The results of data analysis show that there is a positive and significant effect of internal service quality on employee performance at PT NS Tractors and there is also a positive and significant influence on work motivation on employee performance at PT NS Tractors.

Keywords: : Internal Service Quality, Work Motivation, Employee Performance

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT NS Tractors, baik. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas berupa kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja. Sedangkan variabel terikat berupa kinerja karyawan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif kausal, dengan populasi karyawan PT NS Tractors sebanyak 40 orang. Adapun teknik sampling yang digunakan adalah total sampling, dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Analisis data menggunakan metode regresi linear berganda dengan *software IBM SPSS Statistic*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan internal terhadap kinerja karyawan di PT NS Tractors dan juga terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT NS Tractors.

Kata kunci: Internal Service Quality, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan

©2022 Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan dari pelanggan internal berdampak pada eksternal pelanggan, meskipun dalam banyak kasus, pelanggan internal (karyawan) mungkin tidak pernah memiliki hubungan langsung dengan pelanggan eksternal. Interaksi berkelanjutan dan peningkatan kepuasan terhadap pelanggan internal ini adalah kunci sukses bagi setiap organisasi.

Pada industri jasa, ketika pelayanan sering dikarakteristikan sebagai sebuah transaksi antara penyedia jasa dan konsumen, kualitas dari penyedia jasa atau dikenal dengan istilah kualitas pelayanan internal mempunyai pengaruh yang penting dalam proses penyampaian jasa dan kepuasan konsumen. Konsep pelayanan, dalam kaitannya dengan konsumen di internal organisasi atau instansi, atau dikenal dengan pelayanan internal didefinisikan

sebagai serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan di dalam organisasi kepada pegawai atau unit organisasi lain yang mampu dan berdaya guna dalam memberikan pelayanan eksternal. Strauss (dalam Bellou dan Andronikidis, 2008) menyatakan bahwa kualitas layanan internal ditandai oleh sikap orang-orang terhadap satu sama lain dan cara orang melayani satu sama lain dalam organisasi dan sebuah hal yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan eksternal.

Selain kualitas pelayanan internal, perusahaan juga harus memperhatikan mengenai bagaimana menjaga dan mengelola motivasi karyawan dalam bekerja agar selalu tinggi dan fokus pada tujuan perusahaan. Menjaga motivasi karyawan itu sangatlah penting karena motivasi itu adalah motor penggerak bagi setiap individu yang mendasari mereka untuk bertindak dan melakukan sesuatu. Orang tidak akan melakukan sesuatu hal secara

optimal apabila tidak mempunyai motivasi yang tinggi dari dalam dirinya sendiri untuk melakukan hal tersebut. Kualitas pelayanan internal mempunyai pengaruh yang penting dalam proses penyampaian jasa dan kepuasan konsumen menjadi acuan dalam penelitian ini.

KAJIAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan Internal

Gagasan kualitas pelayanan internal (*Internal Service Quality/ INTQUAL*) pertama kali diusulkan oleh Sasser & Arbeit pada tahun 1976 yang menganggap karyawan sebagai pelanggan internal. Menurut Piercy (1995) dan Hauser, Simester, & Wernerfelt, (1995), perusahaan menghadapi dua jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal dan eksternal. pelanggan internal suatu perusahaan dan kepuasan mereka adalah cerminan dari pelanggan eksternal dan kepuasan mereka (Reynoso, 1994). Sehingga dapat dikatakan bahwa personel yang secara efektif mengelola pelanggan internal akan menunjukkan perilaku yang sama dan sesuai ketika berinteraksi dengan pelanggan eksternal.

Kualitas pelayanan internal didefinisikan sebagai persepsi kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit organisasi yang berbeda, atau orang yang bekerja di dalamnya, kepada unit atau karyawan lain dalam organisasi (Strauss, 1995; Back, Lee, & Abbot, 2011). Hal tersebut dapat didefinisikan sebagai pelayanan yang disediakan antara departemen organisasi yang berbeda (Kang, James, & Alexandris, 2002). Kualitas pelayanan internal dicirikan oleh sikap yang dimiliki orang terhadap satu sama lain dan cara orang saling melayani di dalam organisasi dan perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan eksternal (Strauss, 1995; Varey, 1995)

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) mengembangkan skala SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan. Skala ini telah digunakan secara luas untuk mengukur kualitas pelayanan internal dan eksternal dari perusahaan pelayanan (Jun & Cai 2010). Dalam instrumen SERVQUAL awal, Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) mendefinisikan kualitas pelayanan melalui sepuluh dimensi, yang kemudian dimodifikasi menjadi lima dimensi, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan sekitarnya merupakan bukti nyata dari

pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. Keandalan (*reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan terhadap perusahaan. Pengetahuan dalam memberikan pelayanan juga sangat diperlukan, sehingga pegawai harus menguasai betul posisi kerja yang dijalankan, karena hal tersebut dapat menimbulkan kepercayaan dan rasa aman nasabah dalam melakukan transaksi.
5. Empati (*empathy*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupa memahami kebutuhan pelanggan, dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

Motivasi Kerja

Menurut Hasibuan (2003:92) motivasi mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Motivasi juga merupakan sebagai suatu keadaan dimana usaha dan kemauan keras seseorang diarahkan pada pencapaian hasil-hasil tertentu (Nimran, 1997:45). Motivasi kerja dapat diartikan sebagai dorongan dalam diri seseorang untuk berperilaku tertentu dalam melakukan pekerjaannya agar tercapai tujuan yang sesuai dengan sasaran organisasi maupun sasaran pribadi. Motivasi kerja merupakan suatu dorongan atau proses yang dilakukan untuk menggerakkan seseorang agar prilakunya dapat diarahkan pada upaya yang nyata, seperti tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan, prestasi yang dicapainya,

pengembangan diri dan kemandirian seseorang dalam bertindak, sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai (Uno, 2009:112). Motivasi dibagi menjadi 2 (dua) jenis menurut Suhardi (2013:178-179), yaitu motivasi instrinsik dan ekstrinsik sebagai berikut:

1. Motivasi Intrinsik, ialah motivasi yang muncul dari dalam diri sendiri. Motivasi ini terkadang muncul tanpa adanya pengaruh dari luar. Biasanya seseorang yang termotivasi secara intrinsik lebih mudah terdorong untuk mengambil tindakan. Bahkan, mereka bisa memotivasi dirinya sendiri tanpa perlu dimotivasi oleh orang lain.
2. Motivasi Ekstrinsik, adalah motivasi yang muncul karena adanya pengaruh dari luar diri seorang tersebut. Motivasi ini memiliki pemicu untuk membuat seseorang termotivasi. Pemicu ini dapat berupa uang, bonus, insentif, promosi jabatan, penghargaan, pujian dan sebagainya. Motivasi ekstrinsik memiliki kekuatan untuk mengubah kemauan seseorang dari tidak mau hingga mau melakukan sesuatu hal.

Kinerja Karyawan

Secara umum kinerja sering diartikan sebagai kemampuan untuk menghasilkan sesuatu hasil. Rivai (2005: 15-16) menyebutkan “kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.” Selanjutnya Rivai menjelaskan bahwa pada hakikatnya kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan untuk pekerjaan itu. Dengan kata lain, kinerja merupakan hal yang penting untuk dilakukan secara berkelanjutan dan memberikan umpan balik dalam upaya mencapai keberhasilan di masa mendatang.

Nawawi (2006) mengemukakan bahwa dalam melaksanakan pekerjaan di lingkungan sebuah organisasi/perusahaan mencakup 5 (lima) unsur sebagai berikut:

1. Kuantitas hasil kerja yang dicapai
2. Kualitas hasil kerja yang dicapai
3. Jangka waktu mencapai hasil kerja tersebut
4. Kehadiran dan kegiatan selama hadir di tempat kerja
5. Kemampuan bekerjasama

Hipotesis dan Kerangka Konseptual

Kualitas Pelayanan Internal diakui sebagai pendorong penting dari kepuasan kerja, loyalitas dan produktivitas karyawan dalam organisasi

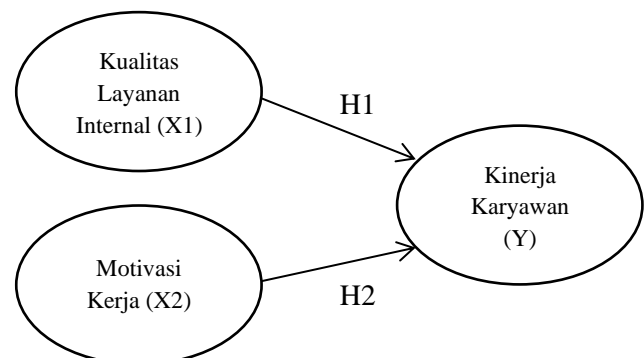
(Hallowell, Schlesinger, & Zornitsky, 1996). Karyawan yang menerima kualitas pelayanan internal yang baik, umumnya lebih puas dan termotivasi, memiliki semangat kerja yang baik dan bekerja lebih efektif dan efisien (Eskildsen dan Dahlgaard, 2000). Oleh karena itu, sistem manajemen kualitas pelayanan internal yang berorientasi pada pelanggan, yang bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan internal yang tinggi dengan memenuhi kebutuhan pelanggan internal, tidak hanya membantu organisasi menjadi lebih kompetitif, tetapi juga memfasilitasi tingkat kinerja yang lebih tinggi, biaya operasi dan pemborosan yang lebih rendah (Marshall, Baker, & Finn, 1998). Hal ini memunculkan suatu gagasan bahwa kualitas pelayanan internal menciptakan kepuasan lebih dibandingkan dengan upah dan tunjangan yang akhirnya akan berimbas pada kinerja. Sehingga kualitas pelayanan internal yang baik mempengaruhi kinerja karyawan secara positif (Purwanto, 2010; Astura, 2011; Singh, 2016).

H1 : Kualitas pelayanan internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT NS Tractors.

Faktor lain yang juga memengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi. Motivasi kerja merupakan suatu dorongan untuk melakukan suatu pekerjaan. Apabila seorang karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi, maka akan berpengaruh pada kinerja yang tinggi. Begitu sebaliknya, apabila motivasi kerjanya rendah, maka kerjanya pun akan rendah (Esthi dan Marwah, 2020; Pradana, Suliawati, & Novarika AK, 2020)

H2 : Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT NS Tractors.

Kerangka konseptual penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan kausalitas. Pendekatan kuantitatif adalah suatu proses pendekatan dari penemuan pengetahuan yang menggunakan angka-angka sebagai data dan alat untuk menemukan hasil yang ingin diketahui (Arikunto, 2006: 10). Sedangkan penelitian kausalitas, yaitu desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antarvariabel (Sanusi, 2011:14). Dimana hubungan sebab-akibat tersebut sudah dapat diprediksi oleh peneliti dapat menyatakan klasifikasi variabel-variabelnya. Penelitian ini terdapat variabel bebas, yaitu Kualitas Pelayanan Internal (INTQUAL) dan Motivasi Kerja. Sedangkan variabel terikatnya, yaitu Kinerja Karyawan.

Pengumpulan Data

Teknik sampling yang digunakan adalah total sampling, dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Teknik sampling ini digunakan karena jumlah populasi yang ada kurang dari 100. Besaran sampel penelitian ini sebanyak 40 unit analisis. Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data melalui angket yang dianggap mewakili seluruh populasi karyawan PT NS Tractors, dengan skala ordinal.

Pengujian Instrumen

Sebelum disebarkan kepada sampel penelitian, angket terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software* IBM SPSS Statistic.

a. Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidak validnya suatu angket. Menurut Ghazali, (2016: 51) suatu angket dikatakan valid, jika pernyataan atau butir instrumen mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut. Angket dapat dinyatakan valid jika r hitung $>$ t tabel (Uji 2 sisi dengan sig 0,050). Penelitian ini menggunakan teknik korelasi, yaitu dengan membandingkan hasil koefisien korelasi (r hitung) dengan nilai kritis r table $N= 40 = 0,3120$ dengan tingkat signifikan 5%. Apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel, dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid.

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan dari masing-masing variabel dinyatakan valid karena

melebihi r tabel, yaitu 0,3120 dan nilai signifikansinya tidak lebih dari 0,05.

b. Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu angket yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu angket dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pengukuran sekali saja dan kemudian hasilnya akan dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pernyataan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0.6 (Ghozali, 2016: 48).

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel karena nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) yang dihasilkan lebih dari 0,6.

Analisis Data

Data yang diperoleh pada penelitian ini dianalisa dengan menggunakan metode regresi linear berganda dengan *software* IBM SPSS Statistic. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Regresi linier berganda bertujuan untuk meramalkan bagaimana naik turunnya variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai factor prediktor dimanipulasi nilainya (Sugiyono, 2016).

Sebelum dilakukan pengujian analisis regresi linier berganda terhadap hipotesis penelitian, maka perlu dilakukan suatu pengujian asumsi klasik atas data yang akan diolah sebagai berikut:

a. Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016: 154). Asumsi yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Apabila asumsi dilanggar, uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Uji yang digunakan untuk uji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov, yaitu memperhatikan nilai residual yang ada. Residual berdistribusi normal bila tingkat probabilitasnya lebih dari 0,05 (Ghozali, 2016: 158).

b. Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali,

2016: 103). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas, jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas terhadap suatu model regresi adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai *tolerance* > 0,1 dan VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada penelitian tersebut.

c. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat, yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED (Ghozali, 2016: 134). Menurut Ghozali (2016: 134), jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Analisis Regresi Linier Berganda

Sedangkan nilai VIF dari kedua variabel bebas tersebut adalah $1,113 < 10$, maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi dalam penelitian ini tidak adanya multikolinieritas.

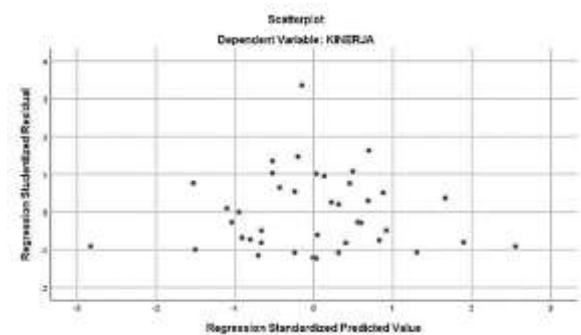
Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan Internal (X1)	0,899	1,113
Motivasi Kerja (X2)	0,899	1,113

Sumber: Data diolah, 2020

c. Heteroskedastisitas

Hasil uji heterokedasitas pada Gambar berikut menunjukkan bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di bawah dan di atas angka 0 sumbu Y. Hal ini sesuai dengan kriteria dari uji heterokedasitas sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas

Perhitungan menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa tingkat probabilitas (sig.) yang diperoleh adalah $0,062 > 0,05$. Ini artinya distribusi data bersifat normal.

Tabel 1. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

Parameter Sebaran Normal	Nilai
Rata-Rata	0,000
Standar Deviasi	3,097
Z Kolmogorov-Smirnov	0,135
Probabilitas (Sig.)	0,062

Sumber: Data diolah, 2020

b. Multikolinieritas

Berdasarkan hasil perhitungan statistic menggunakan *software* IBM SPSS Statistic dihasilkan nilai *tolerance* $0,899 > 0,1$, baik variabel Kualitas Pelayanan Internal (X1) maupun variabel Motivasi Kerja (X2).

Analisis Regresi Linier Berganda

Rekapitulasi Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Bebas	Koefisien Regresi (B)	Std. Error	t hitung	Prob. (sig. t)
Kualitas Pelayanan Internal (X1)	0,265	0,120	2,211	0,033
Motivasi Kerja (X2)	0,435	0,209	2,080	0,044
Konstanta (<i>Constant</i>)			25,662	
Level of Significance (α)			0,05	
Koefisien Determinasi (R Square)			0,267	
Adjusted R Square			0,228	
F hitung			6,775	
Prob. (sig. F)			0,003	
Variabel Terikat: Kinerja Karyawan (Y)				

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut di atas, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 25,662 + 0,265 X_1 + 0,435 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Kinerja Karyawan;

α = Konstanta;

β_1 = Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan Internal;

β_2 = Koefisien Regresi Motivasi Kerja;

X1 = Variabel Kualitas Pelayanan Internal;

X2 = Variabel Motivasi Kerja

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, terdapat nilai konstanta sebesar 25,662. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, pengaruh kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT NS Tractors adalah sebesar 25,662. Selain itu, pada persamaan regresi linier berganda terdapat nilai koefisien regresi variabel bebas X adalah positif. Itu berarti apabila terjadi perubahan pada variabel X, akan menyebabkan perubahan secara searah pada variabel Y.

Hasil uji koefisien determinasi pada Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi atau *Adjusted R Square* sebesar 0,228; artinya variabel kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 22,8% sedangkan sisanya sebesar 77,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Uji Hipotesis

a. Uji F (Kelayakan Model)

Uji kelayakan model atau yang lebih populer disebut sebagai uji F/ uji simultan merupakan tahapan awal mengidentifikasi model regresi yang diestimasi layak atau tidak. Layak artinya adalah fungsi regresi yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Ferdinand (2006: 235 - 239), uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas menunjukkan model yang layak terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian:

1. Bila nilai signifikansi $F < \alpha$ (0,05) menunjukkan bahwa uji model ini layak untuk digunakan pada penelitian.
2. Bila nilai signifikansi $F > \alpha$ (0,05) menunjukkan bahwa uji model ini tidak layak untuk digunakan pada penelitian.

Hasil pengujian menunjukkan F-hitung sebesar 6,775 dan tingkat probabilitas (sig.) sebesar 0,003. Oleh karena nilai signifikansi F

lebih kecil dari level of significance (α) sebesar 0,05 ($0,003 < 0,05$) sehingga dinyatakan sudah memenuhi kriteria. Maka dapat disimpulkan model regresi fit dengan data observasi sehingga layak untuk dianalisis selanjutnya.

b. Uji t (Parsial)

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t. Menurut Kuncoro (2009: 218), uji t pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Hasil pengujian menunjukkan variabel kualitas pelayanan internal memiliki t-hitung sebesar 2,211 dan nilai probabilitas 0,033 lebih kecil dari level of significance (α) 5% ($0,033 < 0,05$) sehingga dinyatakan variabel kualitas pelayanan internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT NS Tractors. Atas dasar penjelasan di atas, maka hipotesis pertama diterima dan teruji kebenarannya.

Selanjutnya, pengujian pada variabel motivasi kerja memiliki t-hitung sebesar 2,080 dan nilai probabilitas 0,044 lebih kecil dari level of significance (α) 5% ($0,044 < 0,05$) sehingga dinyatakan variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT NS Tractors. Atas dasar penjelasan di atas, maka hipotesis kedua diterima dan teruji kebenarannya.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. Kualitas pelayanan internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT NS Tractors
2. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT NS Tractors

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astura, Y. M. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal dan Motivasi Kerja Terhadap. *Jurnal Pascasarjana Unibraw Malang*.

- Back, K.-J., Lee, C.-K., & Abbot, J. (2011). Internal Relationship Marketing: Koran Casino Employees' Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Cornell Hospitality Quarterly*, 52(2), 111-124.
- Bellou, V., & Andronikidis, A. (2008). The Impact of Internal Service Quality on Customer Service Behaviour Evidence from The Banking Sector. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 25(9), 943-954.
- Eskildsen, J. K., & Dahlgaard, J. J. (2000). A causal model for employee satisfaction. *Total Quality Management*, 11(8), 1081-1094.
- Esthi, R. B., & Marwah, Y. N. (2020). Kinerja Karyawan: Motivasi dan Disiplin Kerja pada PT Asahi Indonesia. *Forum Ekonomi*, 22(1), 130-137.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hallowell, R., Schlesinger, L. A., & Zornitsky, J. (1996). Internal Service Quality, Customer and Job Satisfaction: Linkages and Implications for Management. *Human Resource Planning*, 19(2), 20-31.
- Hasibuan, S. P. (2003). *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hauser, J., Simester, D. I., & Wernerfelt, B. (1995). Internal Customer and Internal Suppliers. *Journal of Marketing Research*, 33(3), 268.
- Jun, M., & Cai, S. H. (2010). Examining the Relationships Between Internal Service Quality and its Dimensions, and Internal Customer Satisfaction. *Total Quality Management & Business Excellence*, 21, 205-223.
- Kang, G.-D., James, J. D., & Alexandris, K. (2002). Measurement of Internal Service Quality: Application of the SERVQUAL battery to Internal Service Quality. *Journal of Service Theory and Practice*, 12(5), 278-291.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Marshall, G. W., Baker, J., & Finn, D. W. (1998). Exploring internal customer service quality. *Journal of Business & Industrial*, 13(4/5), 381-392.
- Nawawi, H. (2006). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Nimran, U. (1997). *Perilaku Organisasi*. Surabaya: Citra Media.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Piercy, N. F. (1995). Customer Satisfaction and The Internal Market: Marketing Our Customers to Our Employees. *Journal of Marketing Practice: Applied Marketing Science*, 1(1), 22-44.
- Pradana, M. A., Suliawati, & Novarika AK, W. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Buletin Utama Teknik*, 16(1), 2598-3814.
- Purwanto, A. H. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan Internal dan Orientasi Pemberi Layanan Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Perijinan Kabupaten Lamongan*. Surabaya: ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga.
- Reynoso, J. (1994). Development of a Multiple-item Scale for Measuring Internal Service Quality in Hospitals. *In the 3rd International Seminar on Service Management & Marketing*. Aix-en Provence.
- Rivai, V. (2005). *Performance Appraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Singh, K. (2016). Influence of Internal Service Quality on Job Performance: A Case Study of Royal Police Department. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224, 28-34.
- Strauss, B. (1995). Internal Services: Classification and Quality Management. *International Journal of Service Industry Management*, 6(2), 62-78.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suhardi. (2013). *The Science of Motivation*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Uno, H. B. (2009). *Teori Motivasi dan Pengukurannya (Analisis di bidang Pendidikan)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Varey, R. (1995). *Internal Marketing: A Review and Some Interdisciplinary Research Challenges*.

International Journal of Service Industry Management, 6(1), 40-63

Profil Penulis:

Devi Rusvitawati, S.Pd., M.M

Dosen Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin.

Email: devita1412@gmail.com