

Mencapai Sumber Daya Manusia Berkompeten (Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan pada UMKM Labuhan Batu)

**Syukron Arjuna¹, Yona Melia², Muhammad Raja Siregar³, Fresly Juliarta⁴,
Cristine Herawati Limbong⁵, Reza Dalimunthe⁶**

^{1,2,3,4,5} Universitas Labuhan Batu

⁶ Universitas Sumatera Utara

Email: syukronarjuna@gmail.com

Abstrak

Dalam proses nya sumber daya manusia sebagai tempat mengevaluasi, mengembangkan dan memotivasi semua karyawan dalam organisasi agar peranan tenaga kerja efektif dan efisien Aspek individu yang dapat meningkatkan kinerja SDM dan berdampak pada kinerja ialah kemampuan individu, kepuasan kerja dan komitmen organisasi. UMKM di Indonesia saat ini menjadi hal yang harus diperhatikan karena UMKM saat ini menjadi suatu entitas yang hampir 97% menciptakan lapangan pekerjaan maka UMKM ini harus terus berkembang dalam hal ini khusus nya di Labuhan Batu usaha usaha yang bergerak di bidang makanan dan minuman terus berkembang secara pesat oleh karena itu tujuan penelitian saat ini ialah untuk mengetahui pengaruh kemampuan individu, kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja dan kualitas pelayanan karyawan agar mampu memberikan pelayanan terhadap para pembeli di gerai masing-masing.

Kata kunci: UMKM, Kemampuan Individu, Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan.

Abstact

In the process of human resources as a place to develop, develop and motivate all employees in order to play an effective and efficient individual workforce that can improve HR performance and have an impact on individual performance, job satisfaction and organizational commitment. MSMEs in Indonesia are currently a matter that must be considered because MSMEs are currently an entity that almost 97% create jobs, so these MSMEs must continue to develop in this case, especially in Labuhan Batu, businesses engaged in the food and beverage sector continue to grow. Therefore, the current research objective is to determine the effect of individual ability, job satisfaction and motivation on the performance and quality of employees in order to be able to provide services to buyers in their respective outlets.

Keywords: MSME, Individual Ability, Job Satisfaction, Work Motivation, Service Quality.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia yang berkompeten menjadi tuntutan yang harus dimiliki setiap organisasi agar mampu mencapai tujuan yang ditetapkan. Bahkan aspek yang sangat penting dalam setiap organisasi dimana ini menjadikan garda depan dalam ketahanan sebuah organisasi. Banyak aspek untuk mencapai kualitas sumber daya manusia yang berkompeten diantaranya aspek individu, aspek kelompok, aspek sistem organisasi. Dalam proses nya sumber daya manusia sebagai tempat mengevaluasi, mengembangkan dan memotivasi semua karyawan dalam organisasi agar peranan tenaga kerja efektif dan efisien (Hasibuan, 2013;10). Aspek individu yang dapat meningkatkan kinerja SDM dan

berdampak pada kinerja ialah kemampuan individu,kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

UMKM di Indonesia saat ini menjadi hal yang harus diperhatikan karena UMKM saat ini menjadi suatu entitas yang hampir 97% menciptakan lapangan pekerjaan maka UMKM ini harus terus berkembang(sumber,kemenparekraf;2022) dalam hal ini khusus nya dilabuhan batu usaha usaha yang bergerak di bidang makanan dan minuman terus berkembang secara pesat oleh karena itu tujuan penelitian saat ini ialah untuk mengetahui pengaruh kemampuan individu,kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja dan kualitas pelayanan karyawan agar mampu memberikan pelayanan terhadap para pembeli di gerai masing-masing. Kemampuan merupakan aktivitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu (Robbins, 2008) yang dibedakan atas kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual merupakan kapasitas individu untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan mental, sedangkan kemampuan fisik merupakan kemampuan menjalankan tugas yang menuntut stamina, ketrampilan dan karakteristik-karakteristik serupa. Hutapea dan Thoha (2008) menyebut kemampuan teknis atau fungsional. Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki individu akan mengarahkan tingkah laku. Sedangkan tingkah laku akan menghasilkan kinerja. Kemampuan (pengetahuan dan ketrampilan) yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan pekerjaan akan mendorong mereka berkinerja unggul (superior performance). Robbins (2008), menyatakan $performance = ability \times motivation$. Dari rumusan tersebut dapat diketahui bahwa kinerja ditentukan oleh kemampuan dan motivasi. Dengan demikian ada hubungan antara kemampuan individu dengan kinerja, sehingga dapat dirumuskan hipotesis pertama.

Kemampuan Individu

Kemampuan berasal dari kata mampu yang berarti kuasa (bisa, sanggup) melakukan sesuatu, sedangkan kemampuan berarti kesanggupan, kecakapan, kekuatan (Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989: 552-553). Kemampuan (ability) berarti kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. (Stephen P.Robbins & Timonthy A. Judge, 2009: 57). sementara menurut Robert Kreitner (2005) yang dimaksud dengan kemampuan adalah karakteristik stabil yang berkaitan dengan kemampuan maksimum fisik dan mental seseorang. Selanjutnya menurut Mangkunegara (2011) secara psikologis, kemampuan (ability) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan reality (knowledge and skill), artinya seorang individu memiliki IQ diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam pekerjaan sehari-hari, maka lebih mudah mencapai prestasi maksimal. Kemampuan berasal dari kata mampu yang berarti kuasa (bisa,sanggup) melakukan sesuatu, sedangkan kemampuan berarti kesanggupan,kecakapan, kekuatan.

Kemampuan keseluruhan seorang individu pada dasarnya terdiri atas dua kelompok faktor, yaitu:

1. Kemampuan Intelektual (Intelectual Ability)

Kemampuan intelektual merupakan kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktifitas mental (berfikir, menalar dan memecahkan masalah). Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental. Tes IQ, misalnya dirancang untukmemastikan kemampuan intelektual umum seseorang.

2. Kemampuan Fisik (Physical Ability)

Kemampuan fisik merupakan kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan, dan karakteristik serupa. kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan serupa. Jika kemampuan intelektual memainkan peran yang lebih besar dalam pekerjaan rumit yang menuntut persyaratan pemrosesan informasi, kemampuan fisik yang khusus memiliki makna penting untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan dan yang lebih terbakukan dengan sukses. Misalnya, pekerjaan yang keberhasilannya menuntut stamina, kecekatan tangan,

dan kekuatan tungkai atau bakat serupa menuntut manajemen untuk mengenali kapabilitas fisik seorang karyawan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan individu adalah kecakapan dan kualitas individu dalam keahlian yang merupakan bawaan secara mendasar untuk dapat melakukan tugas yang beragam dalam suatu kegiatan.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menjadi salah satu hal menarik dalam manajemen organisasi/perusahaan sebab besar pengaruhnya bagi karyawan maupun organisasi /perusahaan. Bagi pegawai kepuasan kerja akan menimbulkan perasaan yang menyenangkan dalam bekerja. sedangkan bagi perusahaan kepuasan kerja bermanfaat dalam usaha meningkatkan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan (Suwatno,2011:263). Kepuasan kerja adalah cerminan dari emosi pekerja terhadap pekerjaannya yang dilakukannya. Hal ini timbul dalam sikap positif pekerja terhadap pekerjaan yang dihadapi dan lingkungannya. Sebaliknya, karyawan yang tidak puas akan bersikap negatif terhadap pekerjaannya dalam bentuk yang berbeda-beda satu dengan yang lainnya. Adanya ketidakpuasan kerja karyawan seharusnya dapat dideteksi oleh perusahaan.

Kepuasan Kerja Merupakan hasil dari sebuah usaha yang dilakukan pekerja yang menjadi sebuah persepsi emosi dalam menjalankan sebuah pekerjaan. Menurut Hani Handoko, kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi lingkungan kerjanya. Departemen personalia atau manajemen sumber daya manusia harus senantiasa memonitor kepuasan kerja, karena hal ini mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan, dan masalah-masalah personalia vital lainnya. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya

Motivasi Kerja

Motivasi adalah sebuah dorongan, komunikasi, penghargaan yang baik yang diberikan secara fisik maupun non fisik kepada seorang individu maupun kelompok kerja agar dapat mencapai sebuah tujuan yang diraih, sehingga dapat menimbulkan hasil kerja yang sesuai dengan yang di harapkan dalam bentuk sebuah kinerja yang baik. Sedangkan menurut Hasibuan (2012, motivasi berasal dari kata Latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi (motivation) dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan pada khususnya. Motivasi sendiri mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja samasecara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Didalam Teori motivasi yang paling dikenal mungkin adalah Teori Hierarki Kebutuhan Abraham Maslow. Maslow adalah psikolog humanistic yang berpendapat bahwa pada diri tiap orang terdapat hierarki lima kebutuhan, yaitu kebutuhan fisik, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan harga diri dan kebutuhan aktualisasi diri. Sedangkan dalam Teori Tiga Kebutuhan, David McClelland menyebutkan ada tiga kelompok motivasi kebutuhan yang dimiliki seseorang yaitu kebutuhan berprestasi, kebutuhan kekuasaan dan kebutuhan afiliasi. Kebutuhan prestasi (achievement) yaitu adanya keinginan untuk mencapai tujuan yang lebih baik dari pada sebelumnya. Hal ini menjadikan seorang individu mendorong dirinya untuk berkerja secara keras dan maksimal dirinya dalam pekerjaan demi mencapai sebuah pencapaian kerja yang maksimal dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan diri. Dapat disimpulkan bahwa Motivasi Kerja merupakan dorongan emosional dari dalam diri maupun lingkungan kerja dalam melaksanakan aktivitas kerja untuk mencapai hasil kinerja kerja yang baik dalam sebuah organisasi yang bertujuan peningkatan karir dan kesejahteraan sendiri.

Kualitas Kerja

kualitas kerja merupakan sebuah mutu dari karyawan dalam memenuhi target dari perusahaan untuk menghasilkan produk yang baik dan sesuai dengan target. Konsep mutu

dipandang sebagai hal yang relatif tidak selalu mengandung arti yang baik, bagus dan sejenisnya. Kualitas dapat diartikan sebagai sifat-sifat dimiliki oleh suatu produk barang maupun jasa yang menunjukkan kepada konsumen kelebihan yang dimiliki oleh barang dan jasa tersebut (Sudiq,2020). Sedangkan menurut (Tjiptono & Chandra, 2017:59) mengartikan kualitas kerja dimana keadaan semua pekerja yang mampu keperluan terpenting melalui pekerjaan yang mereka lakukan.

Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Kerja Merupakan hasil dari sebuah mutu dari sebuah proses yang mengikuti standarisasi sebuah pekerja yang dilakukan dalam mencapai sebuah produk barang dan jasa yang baik dan memenuhi target tujuan perusahaan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Merupakan sebuah hasil dampak keunggulan produk dalam bentuk jasa dan barang yang dapat dirasakan oleh para penikmat produk jasa dan barang tersebut. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Nasution, 2004:47). sedangkan menurut Zeithaml et.al (Laksana,2008:88), kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan dari konsumen.

H1. Semakin tinggi kemampuan individu, maka semakin meningkat pula kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi (Anwar Mangkunegara, 2010;9). dalam hal ini individu (karyawan) dituntut untuk bisa menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan setiap divisinya agar dalam hal ini pembuatan makanan dan minuman bisa terselesaikan secara maksimal dengan demikian kinerja karyawan tersebut bisa meningkat dan memberikan dampak yang baik kepada konsumen di gerai masing-masing.

H2. semakin meningkat kepuasan kerja maka semakin meningkat pula kinerja

Kepuasan kerja merupakan respons *affective* atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. ini menunjukkan bahwa *job satisfaction* bukan merupakan konsep tunggal, Seseorang relative puas dengan salah satu aspek pekerjaan yang secara alamiah akan meningkatkan kinerja dalam menyelesaikan pekerjaan. Dalam penelitian kali ini konsep UMKM memang belum semua memiliki struktur organisasi yang begitu lengkap. Tapi pada dasarnya setiap karyawan memiliki point point penting dalam menjalankan tugas sesuai dengan komitmen organisasi/gerai.

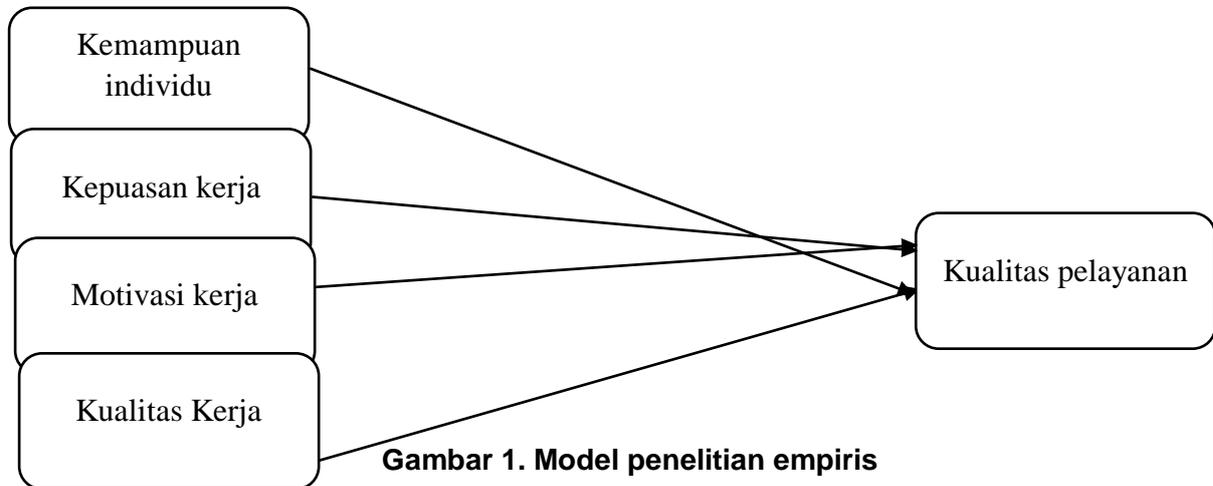
H3. Semakin tinggi motivasi karyawan maka semakin meningkat pula kinerja

Motivasi kerja ialah seperangkat kekuatan baik yang berasal dari dalam diri maupun dari luar diri seseorang yang mendorong untuk memulai berperilaku kerja sesuai dengan format, arah, intensitas dan jangka waktu tertentu (Suwanto, 2020;161). Dalam hal ini karyawan harus mempunyai motivasi untuk mempunyai target dalam melaksanakan tugasnya. Semakin baik motivasi karyawan maka kinerja juga maksimal dengan kontrol dari seorang yang bertanggung jawab atas hal tersebut sesuai komitmen dari organisasi. Apabila motivasi tersebut dapat konsisten dalam hal pekerjaan maka akan berdampak kepada konsumen, sesama karyawan maupun pimpinan.

H4 semakin tinggi kinerja karyawan maka semakin meningkat kualitas pelayanan

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2016;9). Ini membuktikan bahwa ketika tanggung jawab pekerjaan yang diberikan oleh organisasi dalam hal ini gerai dijalankan secara maksimal oleh karyawan akan berdampak pada kualitas pelayanan kepada konsumen. Ini bisa menjadi keunggulan dalam menjalankan bisnis makanan dan minuman yang berasaskan pelayanan kepada konsumen.

Berdasarkan hubungan antar variable bebas dan terikat seperti yang digambarkan dalam hipotesis maka dapat digambarkan model penelitian empirik seperti gambar 1.



METODE PENELITIAN

Karakteristik Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, menurut Darmawan (2013:37) penelitian kuantitatif adalah suatu proses pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.

Populasi dan sampel

Sampel penelitian berjumlah 83 orang pada UMKM di kabupaten Labuhan Batu, teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive random sampling* dimana seluruh populasi dijadikan sampel (Istijanto, 2014) pada UMKM di Labuhan Batu. Sedangkan jenis data yang diperlukan untuk penelitian ini adalah data primer, dimana data ini berasal dari berita atau artikel UMKM.

Tabel 1 data dari UMKM yang tersebar di 9 Kecamatan di Kabupaten Labuhan Batu.

No	Kecamatan di Labuhanbatu	Jumlah UMKM	Sampel
1	Bilah Hulu	28	7
2	Pangkalan	16	4
3	Bilah Barat	16	4
4	Bilah Hilir	30	8
5	Pantai Hulu	18	5
6	Pantai Tengah	20	5
7	Pantai Hilir	23	7
8	Rantau Selatan	54	14
9	Rantau Utara	117	29
Jumlah Total UMKM		332	83

Data primer diperlukan untuk menjelaskan dan mengungkap variable penelitian yang diteliti, yang meliputi kemampuan individu, kepuasan kerja, motivasi kerja, kualitas kerja dan kualitas pelayanan. Teknik pengumpulan data menggunakan

kuisiонер,kuisiонер merupakan alat utama karena penelitian ini merupakan penelitian persepsi.kuisiонер diukur dengan menggunakan skala likert dengan 5 pilihan jawaban

Variable	Indikator
Kemampuan Individu	1.Pengetahuan 2.Keterampilan
Kepuasan Kerja	1.Hubungan Kerja 2.Kemauan Kerja 3.Pengakuan Prestasi
Motivasi Kerja	1.Tanggung Jawab 2.Pekerjaan Yang Menantang
Kualitas Kerja	1.Kuantitas Kerja 2.Penggunaan Waktu 3.Kerja Sama
Kualitas Pelayanan	1.Daya Tanggap 2.Tangible(Bukti Fisik) 3.Empati

HASIL DAN PEMBAHASAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13457285.763	5	2691457.153	9.400	.000 ^b
	Residual	22046813.803	77	286322.257		
	Total	35504099.566	82			

a. Dependent Variable: VAR00006

b. Predictors: (Constant), VAR00005, VAR00003, VAR00004, VAR00001, VAR00002

Analisis Regresi Linier Sederhana

Kepuasan Konsumen sebagai variabel terikat kepuasan konsumen(Y) sangat tergantung pada variabel bebas yang mempengaruhinya, yaitu kualitas produk (X). Untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas tersebut terhadap variabel terikat digunakan perhitungan regresi linier sederhana. Dengan menggunakan program SPSS Version 24 for Windows diperoleh hasil pengaruh variabel kualitas produk (x) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) dengan hasil yang dicantumkan pada tabel sebagai berikut :

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	631.200	314.698		2.006	.048
	X1	-.105	.038	-.102	-2.733	.008
	X2	.038	.038	.037	.985	.328
	X3	.043	.039	.038	1.110	.271

X4	.898	.038	.902	23.470	.000
----	------	------	------	--------	------

a. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.955 ^a	.912	.907	272.27311

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

Berdasarkan hasil olah data yang dirangkum dalam Tabel diatas, dapat dibentuk suatu persamaan regresi linier sederhana untuk penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 2,000 - 2,733X1 + 0,985X2 + 1,110X3 + 23,470X4$$

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel kemampuan individu(x1) sebesar 2,733, variable kepuasan kerja(x2) sebesar 0,985, variable motivasi kerja(x3) sebesar 1,110, dan kualitas kerja(x4) sebesar 23,470. Angka tersebut menyatakan bahwa variable kemampuan individu(x1) dan variable kualitas kerja(x4) sebesar 23,470 lebih besar dari nilai t table sebesar 2,78. Hal ini dapat diartikan bahwa kedua variable tersebut **memiliki pengaruh** yang bersifat positif terhadap kualitas pelayanan(Y). dalam hal ini kemampuan individu dan kualitas kerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Menurut Robbins dan Judge (2015, 117) Kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan hal ini dibuktikan dengan hasil yang telah diteliti dalam tabel diatas.

Selanjutnya hasil hitung diatas diketahui bahwa variable kepuasan kerja (x2) sebesar 0,985 dan variable motivasi kerja(x3) sebesar 1,110 lebih kecil dari nilai t table sebesar 2,78, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variable kepuasan kerja (x2) dan variable motivasi kerja(x3) **tidak memiliki pengaruh** yang bersifat positif terhadap kualitas pelayanan(Y).

Selanjutnya, pada tabel diatas diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,955, yang berarti keeratan hubungan antara variabel bebas yaitu kemampuan individu (x1), variable kepuasan kerja(x2), variable motivasi kerja(x3), dan kualitas kerja(x4) dengan variabel terikat yaitu kualitas pelayanan(Y) relatif cukup kuat. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan tersebut dikatakan cukup kuat karena nilai koefisien korelasi (R) lebih dari 0,5 atau mendekati 1. Selanjutnya, dari tabel diatas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi R Square sebesar 0,912. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan individu (x1), variable kepuasan kerja(x2), variable motivasi kerja(x3), dan kualitas kerja(x4) yang diteliti dalam penelitian ini memiliki kontribusi sebesar 91,2% untuk menjelaskan perubahan-perubahan yang terjadi dalam kualitas pelayanan(Y); sisanya sebesar 8% dipengaruhi oleh faktor lain seperti harga pesaing, kualitas pelayanan dan lain-lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Jika perusahaan berfokus pada hal-hal yang memiliki nilai substansi akan menjadikan perusahaan tersebut menjadi dapat berkembang dan mempunyai laba maksimal. Pada UMKM kali ini variabel x yang diteliti memiliki hubungan yang erat dan dapat dijadikan sebuah referensi untuk dalam pengambilan keputusan yang digunakan oleh para pemilik usaha.

Hasil Uji Hipotesis

kualitas pelayanan sebagai variabel terikat (Y) sangat tergantung pada variabel bebas yang mempengaruhinya, yaitu kemampuan individu (x1), variable kepuasan kerja(x2), variable motivasi kerja(x3), dan kualitas kerja(x4). kemudian dilakukan Uji simultan atau uji F untuk menguji signifikan pengaruh variabel kemampuan individu (x1), variable kepuasan kerja(x2), variable motivasi kerja(x3), dan kualitas kerja(x4) secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Dengan tingkat kesalahan sebesar 0,05 atau 5% maka kriteria pengujian hipotesis secara simultan (uji F) adalah sebagai berikut : $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, H_0 diterima, $F_{hitung} > F_{tabel}$, H_0 ditolak, H_1 diterima

Dengan menggunakan SPSS Version 24 for Windows diperoleh hasil uji simultan (uji F) untuk pengaruh kemampuan individu (x1), variable kepuasan kerja(x2), variable motivasi kerja(x3), dan kualitas kerja(x4) terhadap variabel terikat (Y) seperti tercantum dalam tabel sebagai berikut :

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	59793000.489	4	14948250.122	201.642	.000 ^b
	Residual	5782346.306	78	74132.645		
	Total	65575346.795	82			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

Tabel diatas menunjukkan hasil uji menggunakan uji F memperoleh nilai Sig. F sebesar 0.000 dimana nilai Sig. F < α (0,005) maka dapat disimpulkan bahwa Pengaruh kemampuan individu (x1), variable kepuasan kerja(x2), variable motivasi kerja(x3), dan kualitas kerja(x4) terhadap variabel terikat (Y) terbukti signifikan. Dari tabel distribusi F didapatkan nilai Ftabel sebesar 201,642 sehingga didapatkan Fhitung (201,642) > Ftabel (0,23). Karena Fhitung > Ftabel, maka dengan mengacu pada hipotesis diatas berarti H0 ditolak dan H1 diterima, artinya hipotesis "kemampuan individu (x1), variable kepuasan kerja(x2), variable motivasi kerja(x3), dan kualitas kerja(x4) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan(Y) pada usaha UMKM di Kabupaten Labuhan Batu.

UMKM menjadi salah satu bagian terpenting di Kabupaten Labuhan batu, banyak para masyarakat yang melaksanakan kegiatan ini guna mencukupi kebutuhan sehari hari. Dalam penelitian ini hipotesis yang dilakukan berpengaruh secara simultan dalam artian model penelitian kali ini mempunyai variable yang sudah tepat dan berhasil serta layak untuk di angkat.

SIMPULAN

1. Kemampuan Individu Berpengaruh Positif Secara Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan
2. Kepuasan Kerja Tidak Berpengaruh Positif Terhadap Kualitas Pelayanan
3. Motivasi Kerja Tidak Berpengaruh Positif Terhadap Kualitas Pelayanan
4. Kualitas Kerja Berpengaruh Positif Secara Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan
5. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kemampuan Individu, Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Serta Kualitas Kerja.

SARAN

1. UMKM harus memiliki sumber daya manusia yang unggul guna mempersiapkan trend bisnis yang sejauh ini mementingkan kualitas dari pada kuantitas, dan sumber daya manusia adalah menjadi garda depan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi.
2. Pemimpin ataupun pemilik usaha harus mempertimbangkan dan memperhatikan karyawannya guna memiliki kepuasan kerja dan mempunyai motivasi yang tinggi agar terwujudnya UMKM yang unggul demi profit yang maksimal
3. UMKM harus mempertimbangkan trend digitalisasi dan perkembangan teknologi agar dapat bersaing secara nasional maupun internasional dalam menghadapi era globalisasi. Serta melakukan pelatihan-pelatihan yang berguna bagi skill karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arjuna, S. (2021). Analisis Dinamika Kelompok dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Interaksi Sosial sebagai Variabel Intervening pada Kedai Kopi di Kota Medan.
- Hasan, M., Harahap, T. K., & Hasibuan, M. S. S. (2013). Metode penelitian kualitatif. Penerbit Tahta Media Group.
- Hutapea, P., & Nurianna Thoha, M. B. A. (2008). Kompetensi plus. Gramedia Pustaka Utama.
- Ibrahim, I., Lubis, J., & Prayoga, Y. (2022). The Effect of Communication, Motivation, Physical Work Environment and Non-Physical Work Environment on Performance of Employees of the Regional Disaster Management Agency of Labuhanbatu Regency. Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences, 5(2), 9269-9281.
- Mangkunegara, A. A. P. (2011). Manajemen sumber daya manusia perusahaan.
- Prayoga, Y. (2019). Pengaruh Edukasi Dan Sosialisasi Sekolah Pasar Modal Bursa Efek Indonesia Terhadap Motivasi Membeli Saham Di Galeri Investasi Universitas Labuhan Batu. Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen), 6(2), 137-144.
- Robbins, R. H., & Dowty, R. (2008). Global problems and the culture of capitalism. Pearson/Allyn & Bacon.
- Stevany, K., Aditama, A. G., Rosalina, A. A., Sulisty, F. T., Andre, V., & Istijanto, I. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Restoran selama Pandemi Covid-19. JURNAL AKUNTANSI, EKONOMI dan MANAJEMEN BISNIS, 9(1), 7-16.
- Wiliandari, Y. (2015). Kepuasan Kerja Karyawan. SOCIETY, 6(2), 81-95.
- Wirawan, R. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Kabupaten Lumajang. Assets: Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi, Keuangan dan Pajak, 1(2), 56-72.