

# PENGARUH ETIKA KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI PROFESIONALISME KERJA PADA CV. SENTOSA DELI MANDIRI MEDAN

Oleh:

Venny Fraya Hartin Nst<sup>1)</sup>

Jonner Lumban Gaol<sup>2)</sup>

Muhammad Ansori Lubis<sup>3)</sup>

Universitas Darma Agung, Medan<sup>1,2,3)</sup>

E-mail :

[vennyfraya@gmail.com](mailto:vennyfraya@gmail.com)<sup>1)</sup>

[jonnerlumbangaol@yahoo.com](mailto:jonnerlumbangaol@yahoo.com)<sup>2)</sup>

[ansoriboy67@gmail.com](mailto:ansoriboy67@gmail.com)<sup>3)</sup>

## ABSTRACT

*This study aims to see (1) work ethics affects the quality of service on CV. Sentosa Deli Mandiri Medan; (2) work professionalism affects the quality of service on the CV. Sentosa Deli Mandiri Medan; (3) work ethics affects work professionalism on CV. Sentosa Deli Mandiri Medan; (4) work ethics affects the quality of service through work professionalism on cv. Sentosa Deli Mandiri Medan. This type of research is survey research through an associative approach. Data collection in this study used questionnaires, validity and reliability tests. In this study, the population used was all employees which has 140 employees. By determining the number of samples taken as respondents using the Slovin formula, the sample in this study was 104 employees. The data analysis technique in this study uses an associative and quantifiable approach with a path coefficient measurement tool. The results of this study found that (1) Based on a significant value of 0.000 with a significant level used was 0.05 ( $\text{sig.} \leq \alpha$ ). These results show that there is a significant influence between work ethics and work professionalism on cvs. Sentosa Deli Mandiri. It is known the value of P1 is 0.479; (2) Based on a significant value of 0.004 with a significant level used is 0.05 ( $\text{sig.} \leq \alpha$ ). These results show that there is a significant influence between work ethics and the quality of service on the CV. Sentosa Deli Mandiri. It is known that the value of P2 is 0.224; (3) Based on a significant value of 0.000 with a significant level used is 0.05 ( $\text{sig.} \leq \alpha$ ). These results show that there is a significant influence between work professionalism and the quality of service on the CV. Sentosa Deli Mandiri. It is known that the value of P3 is 0.615; (4) Based on the R-Square value of 0.561 which shows that the contribution of the variant value of the work ethic variable (X), to the quality of service (Y) through the variable of work professionalism (Z) is 0.561 (56.1%) and the rest is influenced by other variables that were not studied in this study.*

**Keywords :** *Work Ethics, Quality of Service, Work Professionalism*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat (1) etika kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan; (2) profesionalisme kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan; (3) etika kerja berpengaruh terhadap profesionalisme kerja pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan; (4) etika kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan melalui profesionalisme kerja pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey melalui pendekatan asosiatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh karyawan yang berada di lingkungan CV. Sentosa Deli Mandiri Medan yang berjumlah 140 karyawan. Dengan penentuan jumlah sample yang diambil sebagai responden dengan menggunakan

rumus Slovin, maka sampel dalam penelitian ini adalah 104 orang karyawan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif dan kuantitatif dengan alat ukur koefisiensi jalur. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa (1) Berdasarkan nilai signifikan sebesar 0.000 dengan taraf signifikan yang digunakan adalah 0,05 ( $sig. \leq \alpha$ ). Hasil tersebut menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara etika kerja terhadap profesionalisme kerja pada CV. Sentosa Deli Mandiri. Hal ini diketahui nilai  $P_1$  adalah 0,479; (2) Berdasarkan nilai signifikan sebesar 0.004 dengan taraf signifikan yang digunakan adalah 0,05 ( $sig. \leq \alpha$ ). Hasil tersebut menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara etika kerja terhadap kualitas pelayanan pada CV. Sentosa Deli Mandiri. Hal ini diketahui bahwa nilai  $P_2$  adalah 0,224; (3) Berdasarkan nilai signifikan sebesar 0.000 dengan taraf signifikan yang digunakan adalah 0,05 ( $sig. \leq \alpha$ ). Hasil tersebut menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan pada CV. Sentosa Deli Mandiri. Hal ini diketahui bahwa nilai  $P_3$  adalah 0,615; (4) Berdasarkan nilai *R-Square* sebesar 0,561 yang menunjukkan bahwa kontribusi varian nilai variabel etika kerja (X), terhadap kualitas pelayanan (Y) melalui variabel profesionalisme kerja (Z) adalah sebesar 0,561 (56,1%) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Etika Kerja, Kualitas Pelayanan, Profesionalisme Kerja**

## 1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, kompetisi antar perusahaan semakin ketat dengan perusahaan kompetitornya. Menghadapi situasi dan kondisi tersebut perusahaan harus menentukan strategi dan kebijakan manajemennya, khususnya dalam sumber daya manusia (SDM). Pengelolaan sumber daya manusia saat ini merupakan keharusan dan bukan lagi merupakan suatu pilihan apabila perusahaan ingin berkembang.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor utama yang sangat penting dalam suatu organisasi, baik institut maupun perusahaan. Karena perannya sebagai subyek pelaksanaan kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya manusia sebagai aset perusahaan mempunyai peran penting

penentu dalam perusahaan, pengorganisasi, pengambilan keputusan, pelaksanaan perencanaan, dan penentu keberhasilan dalam perusahaan. Dengan sumber daya yang baik akan membantu perusahaan untuk terus meraih kesuksesan di era persaingan global saat ini. Aktivitas yang sering dijumpai dalam sumber daya manusia adalah merangsang, mengembangkan, memotivasi, dan memelihara kinerja yang tinggi di dalam perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus mampu menyesuaikan diri dan bertahan agar bisa kompetitif, persaingan antar perusahaan membuat perusahaan berkembang dan beradaptasi dalam melakukan tindakan.

Disisi lain perusahaan tidak mungkin mengoperasikan kegiatannya tanpa adanya manusia, karena faktor

tenaga kerja manusia memegang peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Setiap manusia mempunyai watak dan perilaku yang berbeda, di sebabkan karena beberapa hal, misalnya latar belakang pendidikan, keterampilan, watak dasar maupun faktor-faktor lainnya dari tenaga kerja itu sendiri.

Perusahaan yang mempunyai pandangan untuk maju terlihat dari sumber daya manusia yang benar-benar guna untuk perusahaan. Perusahaan yang maju ialah perusahaan yang mampu mengelola, memelihara, mengembangkan serta pelaksanaan kerja dan penggunaan sumber daya manusia mencapai hasil yang optimal. Dengan demikian perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki Etika kerja yang tinggi berkaitan dengan pendayagunaan sumber daya manusia, baik manusia nya maupun peralatan yang digunakan dalam upaya meningkatkan etika kerja.

Etika kerja merupakan sistem nilai atau norma yang digunakan oleh seluruh karyawan perusahaan, termasuk pimpinannya dalam melaksanakan kerja sehari-hari. Perusahaan dengan etika kerja yang baik akan memiliki dan mengamalkan nilai-nilai, yakni : kejujuran, keterbukaan, loyalitas kepada perusahaan, konsisten pada keputusan, kerja sama yang baik, disiplin, dan bertanggung jawab.

Perilaku etika bekerja seorang karyawan tentu menjadi sebuah dasar untuk membentuk karakter dalam perilaku etis seorang karyawan. Hal tersebut bertujuan agar para karyawan dapat menunjang keberhasilan organisasi dalam jangka panjang. Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan yang unggul bukan hanya perusahaan yang memiliki kriteria bisnis manajerial yang baik , melainkan juga perusahaan yang mempunyai etika kerja yang baik. Salah satu ukuran kualitas karyawan dapat dilihat dari sudut etos kerjanya, semakin tinggi etos kerja, maka kualitas karyawan akan semakin baik. Selain itu karyawan menyadari etika kerja merupakan kunci keberhasilan, akan lebih baik jika etika kerja diimbangi dengan profesionalisme kerja yang baik.

Selain etika kerja pegawai, profesionalisme kerja pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan karyawan yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Hal tersebut harus mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas-tugas yang di kerjakan. Kelancaran pelaksanaan tugas organisasi itu sangat tergantung pada kesempurnaan karyawan yang berada di dalamnya yang mampu bekerja secara profesional, efektif, dan efisien guna meningkatkan pelayanan. Setiap pegawai profesional berpegang

teguh pada nilai moral yang mengarahkan dan mendasari. Dalam melaksanakan tugas profesi, para profesional harus bertindak objektif, artinya bebas dari rasa malu, sentimen, benci, sikap malas dan enggan bertindak. Dengan demikian seorang profesional jelas harus memiliki profesi tertentu yang diperoleh melalui sebuah proses pendidikan maupun pelatihan khusus.

Profesionalisme sendiri berasal dan kata profesional yang berhubungan dengan profesi dan memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya, (KBBI, 1994:145). Seorang karyawan yang profesional menurut Dorch (2012:314) adalah mereka yang ahli menawarkan jasa atau layanan sesuai dengan protokol dan peraturan dalam bidang yang dijalaninya dan menerima gaji sebagai upah atas jasanya. Karyawan tersebut juga merupakan anggota organisasi sesuai dengan hukum yang berlaku. Sebagaimana yang difahami bahwa tiga watak kerja karyawan yang Profesional (Freidson, 2013:17) sesuai dengan hukum yang berlaku, adalah: 1) Bekerja dengan beritikad untuk merealisasikan kebajikan demi tegaknya kehormatan profesi yang digeluti, dengan mendapatkan imbalan sesuai profesinya. 2) Bekerja dilandasi dengan kemahiran teknis yang berkualitas tinggi yang dicapai melalui proses

pendidikan dan/atau pelatihan yang panjang, eksklusif dan berat. 3) Bekerja diukur dengan kualitas teknis dan kualitas moral. Oleh sebab itu, seorang profesional (Carr: 2000:16) harus tunduk pada mekanisme kontrol berupa kode etik yang dikembangkan dan disepakati bersama didalam sebuah organisasi profesi.

Seorang karyawan tentu akan memberikan pelayanan yang terbaik dengan sepenuh hati kepada organisasinya, tergantung pada apa yang karyawan tersebut rasakan terhadap pekerjaan, rekan kerja dan atasannya (Likert, 1961 dan McGreggor, 1960). Bahkan menurut Etzoni (1964) dan Gross & Etzoni (1985) seperti yang di kutip dalam Ostroff (1992: 963) mengatakan bahwa karyawan yang puas biasanya akan lebih bekerja keras dan lebih baik di banding dengan karyawan yang frustrasi, walaupun faktor manusia bisa menjadi faktor utama dari kepuasan ataupun ketidakpuasan yang di rasakan pelanggan.

Arianto (2018:83) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Kasmir (2017:47) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau

perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108), yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Etika Kerja

Etika kerja adalah sistem nilai atau norma yang digunakan oleh seluruh karyawan perusahaan, termasuk pimpinannya dalam pelaksanaan kerja sehari-hari. Perusahaan dengan etika kerja yang baik akan memiliki dan mengamalkan nilai-nilai, yakni : kejujuran, keterbukaan, loyalitas kepada perusahaan, konsisten pada keputusan, kerja sama yang baik, disiplin, dan bertanggung jawab.

Menurut Muhammad Djakfar (2013:95-96) etika kerja adalah sikap dan

pandangan terhadap kerja, kebiasaan kerja yang dimiliki seseorang, suatu kelompok manusia atau suatu bangsa.

Menurut Sinamo (2011:35) etika kerja adalah seperangkat perilaku kerja positif dan bermutu tinggi, yang berakar pada kesadaran yang jernih dan keyakinan yang kuat pada paradigma kerja yang saling berkaitan.

### B. Profesionalisme Kerja

Profesionalisme menurut Sedarmayanti (2010:96) adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran profesionalisme adalah kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab.

Profesionalisme kerja menurut Agung Kurniawan (2009:74) adalah kecocokan (*fitness*), antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*), terpenuhi kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi.

Menurut Siagian (2009:163) Profesionalisme kerja adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

### C. Kualitas Pelayanan

Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Menurut Kasmir (2017:47) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

### 3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey, karena mengambil sampel dari satu populasi. Penelitian ini dilakukan di CV. Sentosa Deli Mandiri Medan yang beralamat di Jalan Menteng Indah Blok VI-E No. 8 Kelurahan Medan Tenggara, Kecamatan Medan Denai.

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh karyawan yang berada di lingkungan CV. Sentosa Deli Mandiri Medan yang berjumlah 140 karyawan. Adapun jumlah populasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.** Jumlah Populasi Karyawan CV. Sentosa Deli Mandiri Medan

No.	Bagian	Jumlah Karyawan
1	Operation Management	49
2	Maintenance Department	20
3	Finance & Business Management Departmen	23
4	Human Capital & General Affair Departemen	18
5	Marketing & Communication Departemen	30
Total		140

**Sumber:** CV. Sentosa Deli Mandiri Medan

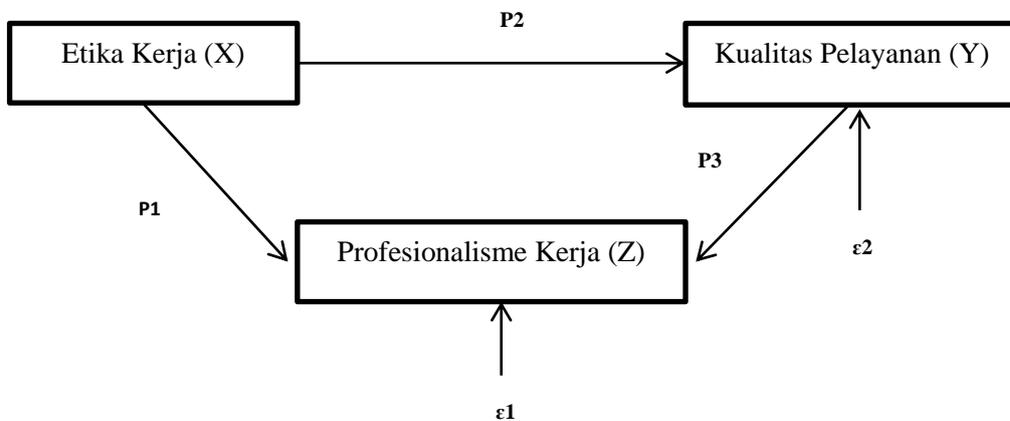
Dengan menggunakan rumus Slovin maka sampel dalam penelitian ini adalah 104 orang karyawan CV. Sentosa Deli Mandiri Medan. Dari 104 responden.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan: (1) Angket

(*Questioner*); (2) tinjauan Pustaka; (3) Observasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif dan kuantitatif dengan alat ukur koefisiensi jalur.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah model dari analisis jalur dalam penelitian ini yang ditunjukkan pada gambar dibawah ini:



**Gambar 1.** Model Analisis Jalur (*Path Analysis*)

##### 1) Pengujian Regresi Persamaan 1

a. Pengaruh Etika Kerja (X) terhadap Profesionalisme Kerja (Z)

Berikut ini adalah hasil uji regresi persamaan 1 pengaruh etika kerja (X) terhadap profesionalisme kerja (Z):

**Tabel 2.** Regresi Persamaan 1

Model	Unstan dardize d Coeffi cients		Standar dized Coeffi cients	t	Sig .
	B	Std. Error			
1 (Constant)	41.231	5.382	.479	7.661	.000

Etika Kerja	.796	.144	5.514	.000
-------------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Profesionalisme Kerja

Berdasarkan tabel 4.8 diatas diperoleh nilai signifikan sebesar 0.000 dengan taraf signifikan yang digunakan adalah 0,05 ( $sig. \leq \alpha$ ). Hasil tersebut menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara etika kerja terhadap profesionalisme kerja pada CV. Sentosa Deli Mandiri. Dari tabel 4.8 diatas juga diketahui bahwa nilai  $P_1$  adalah 0,479.

**Tabel 3.** Model Summary Persamaan 1

Mo	R	R	Adj uste d R	Std. Error of

Model	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
1	4.790 <sup>a</sup>	.222	2.957	.094

a. Predictors: (Constant), Etika Kerja

b. Dependent Variable: Profesionalisme Kerja

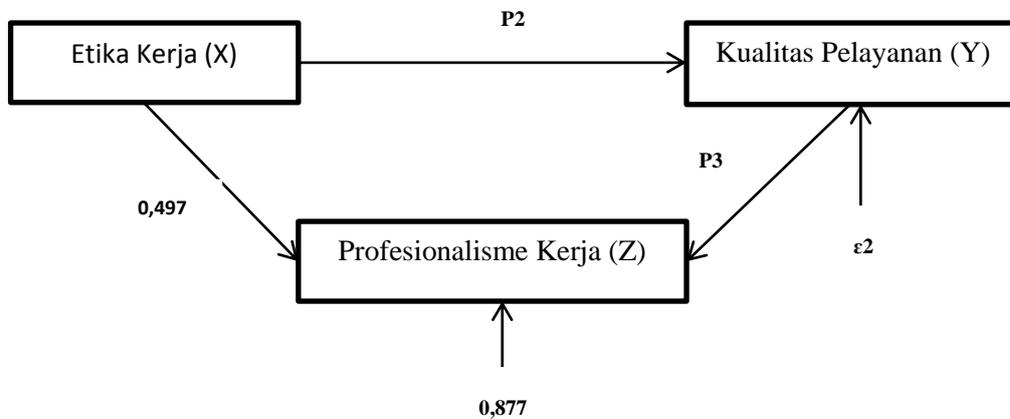
Berdasarkan tabel 4.9 diatas diperoleh nilai *R-Square* sebesar 0,230 yang menunjukkan bahwa kontribusi varian nilai variabel etika kerja (X) dalam mempengaruhi varian nilai variabel

profesionalisme kerja (Z) adalah sebesar 0,230 (23%) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari nilai *R-Square* tersebut dapat dihitung nilai  $\epsilon_1$  yaitu  $\epsilon_1 = \sqrt{1 - 0,230} = 0,877$ . Sehingga diperoleh nilai  $\epsilon_1$  sebesar 0,877.

Dari hasil regresi persamaan 1 diatas maka diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Z = P_1X + \epsilon_1 = 0,479 + 0,877$$

Dengan demikian dapat dibuat model analisis jalur pada persamaan 1 seperti pada gambar dibawah ini:



Gambar 4. Model Analisis Jalur Persamaan 1

## 2) Pengujian Regresi Persamaan 2

Berikut ini adalah hasil uji regresi persamaan 2 pengaruh etika kerja (X), profesionalisme kerja (Z) terhadap kualitas pelayanan (Y):

Tabel 4. Regresi Persamaan 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	12.754	2.925		4.360	.000
Etika Kerja	.213	.071	.224	2.984	.004
Kualitas	.351	.043	.615	8.194	.000

Kehidupan Kerja				

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

a. Pengaruh Etika Kerja (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan tabel 4.10 diatas diperoleh nilai signifikan sebesar 0.004 dengan taraf signifikan yang digunakan adalah 0,05 ( $sig. \leq \alpha$ ). Hasil tersebut menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara etika kerja terhadap kualitas pelayanan pada CV. Sentosa Deli Mandiri. Dari tabel 4.10 diatas juga diketahui bahwa nilai  $P_2$  adalah 0,224.

b. Pengaruh Profesionalisme Kerja (Z)

terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

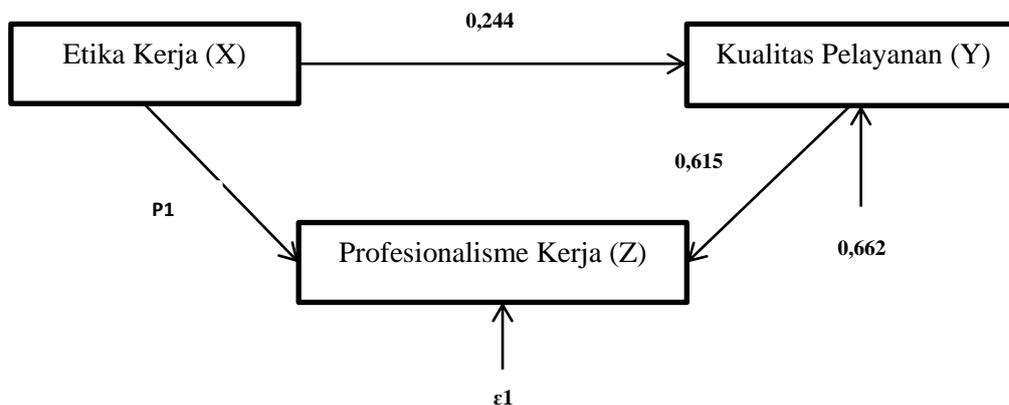
Berdasarkan tabel 4.10 diatas diperoleh nilai signifikan sebesar 0.000 dengan taraf signifikan yang digunakan adalah 0,05 ( $sig. \leq \alpha$ ). Hasil tersebut menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan pada CV. Sentosa Deli Mandiri. Dari tabel 4.10 diatas juga diketahui bahwa nilai  $P_3$  adalah 0,615.

Berikut ini adalah hasil model summary dalam uji regresi persamaan 2 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 5.** Model Summary Persamaan 2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 <sup>a</sup>	.561	.552	1.281

- a. Predictors: (Constant), Etika Kerja, Profesionalisme Kerja
- b. Dependent Variable: Kualitas



Model Analisis Jalur Persamaan 2

**Gambar 5.**

### 3) Hasil Pengujian Analisis Jalur Pada Regresi Persamaan 1 dan 2

Berdasarkan hasil analisis jalur yang telah dilakukan diatas, maka

Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.11 diatas diperoleh nilai *R-Square* sebesar 0,561 yang menunjukkan bahwa kontribusi varian nilai variabel etika kerja (X), variabel profesionalisme kerja (Z) dalam mempengaruhi varian nilai variabel kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 0,561 (56,1%) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari nilai *R-Square* tersebut dapat dihitung nilai  $\epsilon_2$  yaitu  $\epsilon_2 = \sqrt{1 - 0,561} = 0,662$ . Sehingga diperoleh nilai  $\epsilon_2$  sebesar 0,662.

Dari hasil regresi persamaan 2 diatas maka diperoleh persamaan:

$$Y = P_2X + P_3Z + \epsilon_2 = 0,244 + 0,615 + 0,662$$

Dengan demikian dapat dibuat model analisis jalur pada persamaan 2 seperti pada gambar dibawah ini:

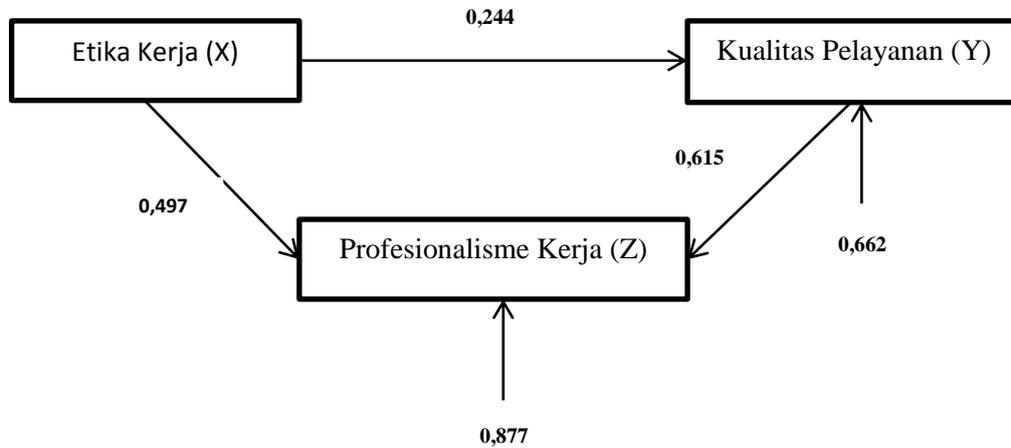
diperoleh hasil persamaan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Persamaan 1 : } Z &= P_1X + \epsilon_1 \\ &= 0,497 + 0,877 \end{aligned}$$

$$\text{Persamaan 2 : } Y = P_2X +$$

$$P_3Z + \varepsilon_2 = 0,244 + 0,615 + 0,662$$

Dengan demikian dapat dibuat model hasil analisis jalur pada penelitian ini sebagai berikut:



**Gambar 6.** Hasil Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Berdasarkan hasil analisis jalur pada gambar 4.8 diatas maka dapat diketahui pengaruh langsung (*direct effect*), pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dan pengaruh total (*total effect*) diantara masing-masing variabel yang diteliti. Ketiga pengaruh tersebut akan dijelaskan dibawah ini:

1) Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

Ada beberapa pengaruh langsung (*direct effect*) antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu:

- a. Pengaruh variabel etika kerja (X) terhadap profesionalisme kerja (Z) dengan nilai  $P_1$  sebesar 0,497.
- b. Pengaruh variabel etika kerja (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) dengan nilai  $P_2$  sebesar 0,244.

- c. Pengaruh variabel profesionalisme kerja (Z) terhadap kualitas pelayanan (Y) dengan nilai  $P_3$  sebesar 0,615.

2) Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) antara variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu pengaruh variabel etika kerja (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) melalui variabel profesionalisme kerja (Z). Maka diperoleh nilai pengaruh tidak langsung yaitu  $P_1 \times P_3 = 0,497 \times 0,615 = 0,305$ .

3) Pengaruh Total (*Total Effect*)

Pengaruh total (*total effect*) diantara variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu pengaruh etika kerja (X) terhadap kualitas pelayanan (Y)

melalui profesionalisme kerja (Z). Maka diperoleh nilai pengaruh total yaitu pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung menghasilkan  $0,244 + 0,305 = 0,549$ .

Berdasarkan hasil keseluruhan dari pengaruh variabel etika kerja (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) dengan variabel profesionalisme kerja (Z) sebagai variabel intervening, maka dapat disimpulkan bahwa nilai pengaruh langsung etika kerja (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 0,244 sedangkan nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,305. Dikarenakan pengaruh tidak langsung  $>$  pengaruh langsung ( $0,305 > 0,244$ ). Maka itu berarti ada pengaruh secara tidak langsung antara etika kerja terhadap kualitas pelayanan melalui profesionalisme kerja pada CV. Sentosa Deli Mandiri.

## 5. SIMPULAN

1. Berdasarkan nilai signifikan sebesar 0.000 dengan taraf signifikan yang digunakan adalah 0,05 ( $sig. \leq \alpha$ ). Hasil tersebut menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara etika kerja terhadap profesionalisme kerja pada CV. Sentosa Deli Mandiri.

Hal ini diketahui nilai  $P_1$  adalah 0,479.

2. Berdasarkan nilai signifikan sebesar 0.004 dengan taraf signifikan yang digunakan adalah 0,05 ( $sig. \leq \alpha$ ). Hasil tersebut menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara etika kerja terhadap kualitas pelayanan pada CV. Sentosa Deli Mandiri. Hal ini diketahui bahwa nilai  $P_2$  adalah 0,224.
3. Berdasarkan nilai signifikan sebesar 0.000 dengan taraf signifikan yang digunakan adalah 0,05 ( $sig. \leq \alpha$ ). Hasil tersebut menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan pada CV. Sentosa Deli Mandiri. Hal ini diketahui bahwa nilai  $P_3$  adalah 0,615.
4. Berdasarkan nilai *R-Square* sebesar 0,561 yang menunjukkan bahwa kontribusi varian nilai variabel etika kerja (X), terhadap kualitas pelayanan (Y) melalui variabel profesionalisme kerja (Z) adalah sebesar 0,561 (56,1%) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 6 DAFTAR PUSTAKA

- Alwiyah Jamil. (2007). “Pengaruh Etika Kerja Islam terhadap Sikap-Sikap pada Perubahan Organisasi: Komitmen Organisasional Sebagai Mediator”
- Arianto, N., Patilaya, E. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt n Pepper Pada PT. Mitra Busana Sentosa Bintaro. Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No. 2
- Ardane, N., Wijaya, N. M. S., & Dewi, L. G. L. K. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises Di Bali. Jurnal IPTA, 5(1), 18–23.
- Carr, David. 2000. Professionalism & ethics in teaching presents. New York: routledge.
- Freidson, Eliot. 2013 Professionalism Reborn: theory, prophecy & policy. John welley & sons.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Edisi Ketu). BP-Universitas Diponegoro.
- Indri Ferawati, Nana Darna, Roni Marsiana Suhendi. (2020). Dorch. Patricia. 2012. Professionalism: New Rules For Workplace Career Success.
- Djakfar, Muhammad . 2013, Etika Bisnis Menangkap Spirit Ajaran Langit Dan Pesan Ajaran Bumi, Jakarta:penebar plus imprint.
- Evinda Deviana, Suhaila Husna Samosir. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang. Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis Volume 1 No. 2 Agustus 2020
- Fandy Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran. Edisi 4: Andi
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- Pengaruh Profesionalisme Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis (Suatu Studi pada Pegawai ASN Rumah Sakit Umum daerah Ciamis). Bussiness Management and Entrepreneurship Journal. Volume 2 | Nomor 3 | September 2020

- Juliandi, A., & Irfan. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*. Citapustaka Media Perintis.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kurniawan Agung. 2009. *Tranformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Likert, R. L. (1961). *The human organization*. New York: McGraw-Hill. McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*. Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Nasution, M. I., Fahmi, M., Jufrizen, J., Muslih, M., & Prayogi, M. A. (2020). The Quality of Small and Medium Enterprises Performance Using the Structural Equation Model-Part Least Square (SEM-PLS). *Journal of Physics: Conference Series*, 1477(2020), 1–7. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1477/5/052052>
- Ostroff, C. (1992). The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational Level Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 77, 963-974
- Rusmilawati, Jauhar Arifin, Heni Suparti. (2020). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *Jurnal JAPB : Volume 3 Nomor 2*, 2020
- Sinamo, Jansen. (2011). *8 Etos Kerja Profesional*. Jakarta: Institut Dharma Mahardika.