

PENGARUH PROFESIONALISME PERSONIL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN LOGISTIK PADA DINAS MATERIAL KORPS MARINIR JAKARTA

Suparwan CK
ITL Trisakti
p3m@itltrisakti.ac.id

Ratu Ratna Trisna
Afrianty
raturatna_t@yahoo.com

Datunabolon
ITL Trisakti
p3m@itltrisakti.ac.id

ABSTRACT

The Indonesian Navy materials' sub unit is one of the main commands (KOTAMA) of the Indonesian Navy with the slogan "Jalesu Bhumyamca Jayamahe" which means "we are victorious in the sea and in the land." The aim of the study is to analyse the effect of the materials sub unit employees' professionalism to the logistics' service quality in 2017. The method used was field and library research. The study used simple linear regression, coefficient correlation, coefficient determination, and hypothesis testing to analyse the data. The result shows that there is a significant effect between employees' professionalism to the logistics' service quality shown by the simple linear regression of $Y=34,540 + 0.87 X$. Based on the coefficient determination, there are some factors affect the service quality which are employees' professionalism (90,25%) and facilities at work, discipline, work effective (9.75 %). The hypothesis also proves that t-count is more than t-table which H_0 is rejected and H_a is accepted. It concludes that there is significant relation between both factors.

Keywords: *employees' professionalism, service quality, logistics, materials sub unit, the Indonesian navy*

PENDAHULUAN

Setiap pembentukan suatu organisasi akan ada tujuan-tujuan akhir yang harus dicapai untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan sumber daya manusia personil yang profesionalisme. Profesionalisme personil diukur dari kemauan dan kemampuan untuk melaksanakan tugas serta senantiasa meningkatkan keahliannya dan mampu menyesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Untuk itu profesionalisme personil harus selalu dipelihara dan ditingkatkan melalui pendidikan, latihan dan pembinaan yang dilaksanakan terus-menerus secara berkesinambungan.

Permasalahan logistik marinir meliputi pengadaan barang dan jasa yang diatur oleh KEPPRES (keputusan presiden) 70

tahun 2012 berupa material, distribusi, pelaporan kaporalap (perlengkapan perorangan lapangan) personil seperti (parasut, tenda dll). Kemudian di pergudangan ketika ada barang masuk dan keluar mempunyai pembukuan, NPPB (nota perintah pengeluaran barang). Dalam mengeluarkan barang dari gudang harus menggunakan surat NPPB Dismat Kormar (Dinas Material Korps Marinir) dan diturunkan ke NPPB Slog Kormar (Staf Logistik Korps Marinir). Di dalam gudang mempunyai kartu gudang yang digunakan untuk persediaan barang di gudang, buku sakit material khususnya kendaraan tempur dan taktis (kendaraan khusus militer).

Mengeluarkan barang dari gudang harus menggunakan surat NPPB Dismat Kormar (Dinas Material Korps Marinir) dan diturunkan ke NPPB Slog Kormar. Di dalam gudang mempunyai kartu gudang yang

digunakan untuk persediaan barang di gudang, buku sakit material khususnya kendaraan tempur dan taktis.

Dalam pendistribusian barang/penyaluran barang dari satuan atas dan di salurkan ke kesatuan user (satuan bawah) untuk penerimaan barang. Ada beberapa yang perlu diperhatikan seperti dalam kendaraan tempur harus masuk ke kesatuan tempur Kavaleri dan Ateleri Medan (Resimen Kavaleri & Resimen Arfteleri), kemudian kendaraan taktis (kendaraan khusus militer) masuk ke kesatuan resimen, Brigade Infanteri, Yontaifib (batalyonintai amfibi) dan Yonmarhanlan (batalyon marinir pangkalan/kapal).

Di dalam gudang Dinas Material Korps Marinir ada yang dinamakan sistem penyusunan barang, dalam penyusunan barang ini tidak semua sama dalam cara penyusunannya karena ada beberapa barang yang harus dibedakan atau tidak dapat dicampur seperti barang material, kaporlap (perlengkapan perorangan lapangan) seperti kaos, sepatu PDH (pakaian dinas harian) & PDL (pakaian dinas lapangan) dll, makanan, minyak (cair), amunisi (tidak boleh adanya listrik dan suhu harus max 20°C), kaporlapsus (perlengkapan perorangan lapangan khusus seperti parasut optik (harus tersendiri di ruang AC), dan yang berhubungan dengan peralatan optik adalah alat selam, terutama pasukan para, alat apung/kelautan/yang berhubungan dengan maritim.

Adapun kebutuhan-kebutuhan dalam logistik yaitu buku masuk, kartu gudang/kartu sakit dan inventarisir material. Dalam pengawakan logistik minimal mempunyai sertifikasi kelogistikan dan menguasai SIMAK (sistem manajemen akuntansi) bisa diatur di pergudangan untuk menghitung keutuhan barang. Namun pesonil Dinas Material Korps Marinir Jakarta kurang profesionalisme dalam sistem SIMAK (Sistem Manajemen Akuntansi), dan masih belum menguasai standar operasional dalam bidang IT.

Maka dalam pembinaan personil logistik perlu penanganan secara

profesionalisme dalam penanganan dan pembukuan material yang ada di Dinas Material Korps Marinir secara continue. Pejabat sistem manajemen akuntansi (SIMAK) dijabat personil yang berkemampuan teknologi modern atau memahami informasi teknologi. Tujuan dari penelitian ini adalah: a. untuk mengetahui dan menganalisis profesionalisme personil dan kualitas pelayanan pada Dinas Material Korps Marinir Jakarta tahun 2017; b. untuk mengetahui pengaruh profesionalisme personil terhadap kualitas pelayanan logistik pada Dinas Material Korps Marinir Jakarta tahun 2017. Metodologi Penelitian

KAJIAN PUSTAKA

Dalam (Zeithaml et al; 2000) kualitas pelayanan (service quality) adalah kesenjangan antara persepsi pelanggan dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya (Saidah, 2015).

Seorang karyawan yang profesional berdasarkan Dorch (2012) adalah mereka yang ahli menawarkan jasa atau layanan sesuai dengan protokol dan peraturan dalam bidang yang dijalannya dan menerima gaji sebagai upah atas jasanya (Widodo, 2017).

Pada Kerin, Hartley, dan Rudelius (2000), logistik melibatkan kegiatan-kegiatan yang fokus untuk mendapatkan jumlah yang tepat dari produk yang tepat (of the right products) ke tempat yang tepat (to the right place) pada waktu yang tepat (at the right time) pada biaya yang rendah (at the lowest possible cost)(Sitorus & Sitorus, 2017)

Logistics management is part of the supply chain process management functions to plan, implement and control the efficiency of the low and storage of goods, services and related information from the point of origin to the point of consumption in its aim to satisfy customers (Firdaus, 2015)

METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan yaitu Data Kualitatif dan Data Kuantitatif dan Sumber Data yang dipakai adalah Data Primer dan Data Sekunder. Populasi penelitian ini adalah

seluruh personil logistik pada Dinas Material Korps Marinir Jakarta tahun 2017 yang berjumlah 45 orang. Dalam penelitian ini menggunakan jenis *sampling* jenuh. Metode Pengumpulan Data yang digunakan adalah Penelitian Lapangan (*Field Research*) terdiri dari Observasi, Kuesioner dengan metode skala Likert (*Likert's Summated Ratings*) Dan Penelitian Kepustakaan (*Library Research*). Metode analisis data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut : Analisis Regresi Linear Sederhana, Koefisien Korelasi, Koefisien Penentu dan Uji Hipotesis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi profil responden berdasarkan yaitu: a. jenis kelamin yaitu menguraikan atau menggambarkan jenis kelamin responden; b. usia bertujuan untuk menguraikan atau menggambarkan identitas responden berdasarkan usia atau umur responden yang dijadikan sampel penelitian; c. pendidikan terakhir adalah menguraikan atau menggambarkan responden menurut pendidikan terakhir; d. masa kerja yaitu menguraikan atau menggambarkan identitas responden menurut lamanya bekerja.

A. Analisis Profesionalisme Personil Pada Dinas Material Korps Marinir Jakarta

Setiap Dinas Material memiliki cara untuk meningkatkan kinerja dari setiap personilnya, dengan profesionalisme personil diharapkan dapat memberikan nilai tambah untuk setiap Dinas Material.

Tabel 1
Profesionalisme Personil (X)

No.	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS	Bobot	Rata- rata bobot penilaiann
		5	4	3	2	1		
1	Kemampuan personil dalam menguasai bidang IT dengan baik	9	21	8	6	1	166	3,89
2	Melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik.	8	20	16	1	0	170	3,78
3	Tingkat kedisiplinan personil dalam melaksanakan peraturan dengan baik	8	25	7	4	1	170	3,77
4	Keahlian personil dalam mengatasi proses logistik dengan baik.	10	18	12	4	1	167	3,11
5	Dalam mengatasi kesalahan pendistribusian barang berjalan dengan baik.	12	22	11	0	0	181	4,22
6	Kewajiban personil dalam melakukan pelaporan dengan baik.	12	20	8	4	1	173	3,84
7	Kejujuran di dalam melaksanakan tugas dengan baik.	9	20	12	4	0	169	3,56
8	Personil bekerja sama dengan baik dalam melaksanakan tugas.	5	25	8	6	1	162	3,6
9	Pelaporan/pendataan barang dilakukan dengan tepat waktu.	15	24	5	1	0	188	4,78
10	Personil membuat keputusan secara tepat dalam melaksanakan tugas dengan baik.	7	17	12	8	1	156	3,67
Jumlah		95	212	99	38	6	1702	38,22

Sumber : Hasil kuesioner dari responden

Berdasarkan rekapitulasi data variabel X diatas dapat dikatakan bahwa responden memilih jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 21,11%, setuju (S) sebanyak 47,11%, ragu-ragu (RG) sebanyak 22%, tidak setuju sebanyak (TS) 8,44%, sangat tidak setuju (STS) sebanyak 1,33%. Dimana rata-rata bobot penilaian tertinggi pada pernyataan nomor 9 (sembilan) yaitu “Pelaporan/pendataan barang dilakukan dengan tepat waktu” sebesar 4,78%, sedangkan rata-rata bobot penilaian terendah pada pernyataan nomor 8 (delapan) yaitu “Personil bekerja sama dengan baik dalam melaksanakan tugas” sebesar 3,6. Dengan

total rata-rata bobot penilaian secara keseluruhan sebesar 38,22 dapat diartikan bahwa pelaporan/pendataan barang dilakukan tepat waktu dengan baik.

B. Analisis Kualitas Pelayanan Logistik Pada Dinas Material Korps Marinir Jakarta

Kualitas pelayanan dalam suatu Dinas Material sangatlah penting, karena kualitas pelayanan yang baik akan menunjang tercapainya tujuan. Untuk menghasilkan kualitas yang baik tentunya memerlukan profesionalisme yang sesuai guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Tabel 2
Kualitas Pelayanan (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS	Bobot	Rata-rata bobot penilaian
		5	4	3	2	1		
1	Usaha untuk memahami dalam memberikan pelayanan kepada user (satuan bawah).	55	92	18	6	2	173	4,24
2	Jujur dan dapat dipercaya oleh user (satuan bawah).	50	116	12	4	0	182	4,04
3	Keamanan pelayanan yang diberikan kepada user (satuan bawah).	85	92	12	2	0	191	4,24
4	Sikap sopan santun, perhatian, dan keramahan ketika memberikan pelayanan.	55	96	18	8	0	177	3,93
5	Memberikan informasi kepada user (satuan bawah) dengan bahasa yang dapat mereka pahami.	35	88	36	8	0	167	3,11
6	Kemampuan untuk dipercaya dan konsistensi kerja.	30	84	45	6	0	165	3,67
7	Kemauan dan kesiapan para personil dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh user (satuan bawah).	20	68	36	22	1	147	3,67
8	Keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan yang baik.	25	40	33	34	2	134	2,78
9	Jujur dan dapat dipercaya oleh user (satuan bawah).	55	116	6	6	0	183	4,67

10	Kemudahan untuk dapat dihubungi, sehingga waktu menunggu tidak terlalu lama.	60	88	18	10	0	176	3,11
Jumlah		470	880	234	106	5	1695	37,46

Sumber : Hasil kuesioner dari responden

Berdasarkan data rekapitulasi diatas, dapat dilihat bahwa profesionalisme personil di Dinas Material Korps Marinir lebih fokus kepada pernyataan yang berbunyi “Jujur dan dapat dipercaya oleh user (satuan bawah)” terlihat dari bobot dan rata-rata hasil perhitungan penelitian sebesar 191 atau 4,24.

Berdasarkan rekapitulasi diatas, terdapat pernyataan yang memiliki poin terendah sehingga perlu adanya perbaikan dan evaluasi yaitu pernyataan yang berbunyi “keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan yang baik” terlihat dari bobot dan rata-rata hasil perhitungan penelitian 134 atau 2,78.

Dari hasil keseluruhan variabel Y yaitu mengenai kualitas pelayanan, sebagian besar menyatakan sangat setuju (SS) yaitu dengan nilai sebesar 470, kemudian responden yang

menyatakan setuju (S) yaitu dengan nilai sebesar 880, responden yang menyatakan ragu-ragu (RG) yaitu dengan nilai sebesar 234, responden yang menyatakan tidak setuju (TS) yaitu dengan nilai sebesar 106, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak setuju (STS) yaitu dengan nilai sebesar 5.

C. Analisis Pengaruh Profesionalisme Personil terhadap Kualitas Pelayanan Logistik pada Dinas Material Korps Marinir Jakarta

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel X (profesionalisme personil) dengan variabel Y (kualitas pelayanan), maka digunakan analisis kuantitatif yang menggunakan perhitungan statistik metode koefisien korelasi, koefisien penentu, dan uji hipotesis.

Tabel 3.
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	34.540	5.290		6.529	.000
profesionalisme personil (X)	.087	.139	.095	.627	.534

Nilai koefisien regresi atau nilai b persamaan regresi tersebut menunjukkan angka positif sebesar 0,87 yang mengandung arti bahwa setiap peningkatan satu variabel profesionalisme personil (X) diikuti dengan peningkatan satu variabel terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,87. demikian pula

sebaliknya, jika profesionalisme mengalami penurunan satu variabel maka kualitas pelayanan cenderung mengalami penurunan sebesar 0,87. Lalu ditambah (+) nilai koefisien konstanta atau konstanta sebesar 34,540.

Tabel 4
Korelasi

Correlations		Profesionalisme Personil (X)	Kualitas Pelayanan (Y)
Profesionalisme Personil (X)	Pearson	1	.095
	Correlation		.534
	Sig. (2-tailed)	45	45
Kualitas Pelayanan (Y)	Pearson	.095	1
	Correlation	.534	
	Sig. (2-tailed)	45	45

Dari perhitungan diatas, dapat dilihat bahwa nilai koefisien (r) sebesar 0,95. Artinya, terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif antara profesionalisme personil terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 5
Koefisien Penentu
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.095 ^a	.009	-.014	4.94848

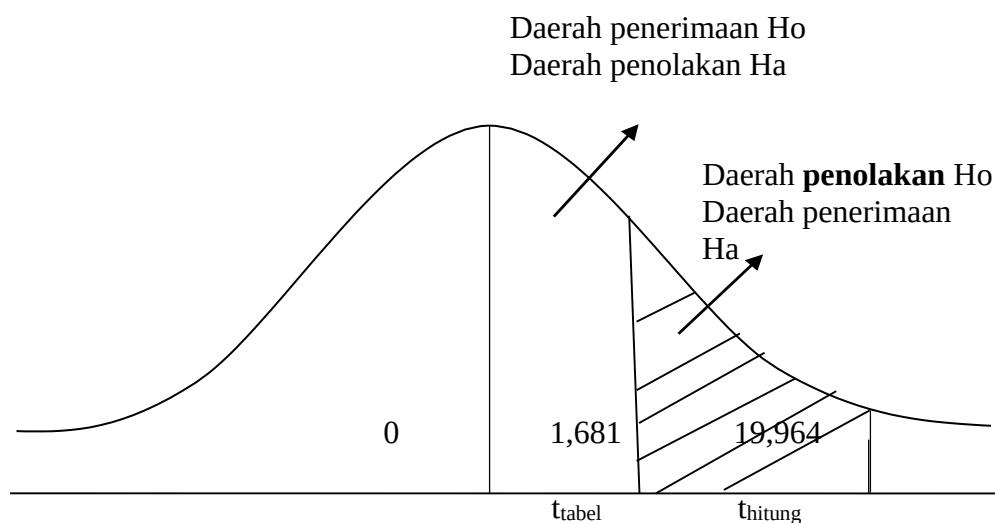
a. Predictors: (Constant), profesionalisme personil(X)

b. Dependent variable : kualitas pelayanan(Y)

Berdasarkan perhitungan, didapatkan nilai koefisien penentu (KP) sebesar 90,25%. Hal ini menunjukkan pengaruh positif dari hubungan profesionalisme personil terhadap kualitas pelayanan sebesar 90,25% dan sisanya sebesar 9,75% pengaruh faktor antara lain fasilitas kerja, disiplin kerja, efektifitas kerja, kualitas kerja, kuantitas.

Berdasarkan perhitungan yang telah didapatkan, nilai t_{hitung} adalah sebesar 19,964 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,681 berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh yang positif antara variabel X (profesionalisme personil) terhadap variabel Y (kualitas pelayanan). Jadi kesimpulannya diduga ada pengaruh yang positif antara profesionalisme personil

terhadap kualitas pelayanan adalah terbukti benar.



Gambar 1 Kurva Distribusi Normal

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa t_{hitung} berada didaerah penolakan H_0 . Maka $H_a : r \neq 0$, artinya ada pengaruh yang positif antara variabel X (profesionalisme personil) dan variabel Y (kualitas pelayanan).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis mengenai profesionalisme personil (X), yang menyatakan sangat setuju (SS) yaitu dengan nilai sebesar 95 (21,11%), kemudian untuk responden yang menyatakan setuju (S) yaitu dengan nilai sebesar 212 (47,11%), sedangkan responden yang menyatakan ragu-ragu (RG) dengan nilai sebesar 99 (22%), responden yang menyatakan tidak setuju (TS) dengan nilai sebesar 38 (8,44%) dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju (STS) sebesar 6 (1,33%).

Berdasarkan hasil analisis mengenai kualitas pelayanan (Y), yang menyatakan sangat setuju (SS) yaitu dengan nilai sebesar 94 (20,89%), kemudian untuk responden yang menyatakan setuju (S) yaitu dengan nilai sebesar 220 (48,89%), sedangkan responden yang menyatakan ragu-ragu (RG) dengan nilai sebesar 78 (17,33%), responden yang menyatakan tidak setuju (TS) dengan nilai sebesar 53 (11,78%) dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju (STS)

dengan nilai sebesar 5 (1,11%).

Berdasarkan hasil analisis statistik yang berhubungan dengan variabel profesionalisme personil dan kualitas pelayanan menunjukkan : a. Dari hasil Koefisien Regresi menunjukkan angka positif yaitu sebesar 0,87 yang berarti bahwa setiap kenaikan satu variabel profesionalisme personil (X) akan mengakibatkan kenaikan variabel kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,87 dan nilai koefisien konstanta 34,540; b. Dari hasil analisis Koefisien Korelasi, dapat dinilai r (korelasi) sebesar 0,95 hal ini membuktikan bahwa profesionalisme personil berpengaruh sangat kuat terhadap kualitas pelayanan, karena nilai r sebesar 0,95 berarti diantara 0,80 – 1,000 maka terdapat korelasi koefisien positif variabel profesionalisme personil terhadap kualitas pelayanan; c. Dari hasil Koefisien Penentu (Determinasi) yaitu sebesar 90.25% yang berarti bahwa konstribusi variabel X (profesionalisme personil) berpengaruh terhadap naik turunnya variabel Y (kualitas pelayanan) sebesar 90.25% dan sisanya sebesar 9,75% merupakan faktor lain fasilitas kerja, disiplin kerja, kualitas kerja, kuantitas; d. Dari hasil uji hipotesis menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu ($19,964 > 1,681$). Maka H_0 ditolak H_a diterima dan hipotesis terbukti benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Firdaus, M. (2015). The Study of Efficiency and Discipline on Shipment From Warehouse to Tanjung Priok Port. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 02(3), 269–274.
- Saidah, D. (2015). Kualitas Pelayanan. *Journal of Management*, 04(01), 51–58.
- Sitorus, B., & Sitorus, T. I. H. (2017). Dukungan Transportasi Logistik Dan Daya Saing Indonesia Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN. *Manajemen Transportasi & Logistik*, 04(02), 137–146.
- Widodo, E. S. (2017). Profesionalisme Kerja Dan Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia Professionalism And Service Quality At PT Pos Indonesia, 04(01), 39–50.

Halaman ini sengaja dikosongkan