

Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada UPPD Banjarmasin II

Rida Astuti

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Banjarmasin

Astutirida021@gmail.com

Abstract

UPPD Banjarmasin II is one of the companies engaged in public administration services and identification of motorized vehicles. The purpose of this study was conducted (1) To determine whether employee performance and service quality had simultaneously influence visitor satisfaction at UPPD Banjarmasin II. (2) To find out whether the performance of employees partially influences the satisfaction of visitors at UPPD Banjarmasin II. (3) To find out whether the quality of service has partially influence the satisfaction of visitors at UPPD Banjarmasin II. This study uses a quantitative descriptive method. The population used is the number of visitors in the last 5 years by 799,510 with a number of samples taken as many as 100 respondents. The analysis technique used is a multiple linear regression analysis technique. The results of this study show that: (1) Employee Performance variables (X1) and service quality (X2) Have simultaneously influence visitor satisfaction (Y) at UPPD Banjarmasin II with the value of Fcount (19,564) > Ftable (3.09). (2) The Performance Variable Employee (X1) does not have a partial effect on visitor satisfaction (Y) at UPPD Banjarmasin II by comparing the value of Tcount (0.106) < Ttable (1.98). (3) Service Quality Variables (X2) Have partially influence on visitor satisfaction (Y) at UPPD Banjarmasin II by comparing the value of Tcount (4.915) > Ttable (1.98).

Keywords: Employee Performance, Service Quality, Visitor Satisfaction.

Abstrak

UPPD Banjarmasin II merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan administrasi publik dan identifikasi kendaraan bermotor. Tujuan penelitian ini dilakukan (1) Untuk Mengetahui apakah Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pengunjung pada UPPD Banjarmasin II. (2) Untuk Mengetahui apakah Kinerja Karyawan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengunjung pada UPPD Banjarmasin II. (3) Untuk Mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengunjung pada UPPD Banjarmasin II. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah jumlah pengunjung pada 5 tahun terakhir sebanyak 799.510 dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Variabel Kinerja Karyawan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) pada UPPD Banjarmasin II dengan nilai Fhitung (19,564) > Ftabel (3,09). (2) Variabel Kinerja Karyawan (X1) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) pada UPPD Banjarmasin II dengan membandingkan nilai Thitung (0,106) < Ttabel (1,98). (3) Variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) pada UPPD Banjarmasin II dengan membandingkan nilai Thitung (4,915) > Ttabel (1,98).

Kata kunci: Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut ke Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dalam membahas pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah program

atau sumber daya yang tersedia bagi setiap warga negara dan anggota masyarakat untuk kepentingan masyarakat. Seperti pelayanan yang ada di UPPD Banjarmasin II upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar agar terwujudnya kepuasan pengunjung merupakan salah satunya bentuk kinerja karyawan dalam pelayanan pengesahan dan pembayaran pajak STNK dengan secara konsisten memperhatikan segala kebutuhan dan harapan pengunjung. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB) merupakan salah satu kelengkapan resmi kepemilikan kendaraan bermotor yang harus siap sedia dibawa ketika bepergian. Melupakan STNK ketika berkendara merupakan bentuk pelanggaran dan dapat dikenai tilang karena tidak membawa kelengkapan kendaraan bermotor. Berdasarkan prosedur pelayanan di atas dan hasil observasi peneliti dengan beberapa responden di UPPD Banjarmasin II mengatakan bahwa, kualitas pelayanan yang ada disana sudah cukup optimal, pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP, fasilitas ruang tunggu yang luas dan nyaman, kebersihan ruang tunggu, memberikan perhatian secara penuh kepada pengunjung, melayani keluhan pengunjung, mengerti akan kebutuhan pengunjung, namun terdapat masalah pada proses pengesahan dan pembayaran pajak tahunan cukup lambat, tidak diberitahu seberapa lama pengunjung harus menunggu antrian nya padahal sudah ada estimasi waktu pelayanan untuk melakukan pengesahan dan pembayaran pajak tahunan sehingga pengunjung harus menunggu lama sampai antriannya di panggil. Dari penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada UPPD Banjarmasin II.”

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, oleh karena itu dirumuskan beberapa masalah yang dianalisis dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada UPPD Banjarmasin II?
2. Apakah Kinerja Karyawan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada UPPD Banjarmasin II?
3. Apakah Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada UPPD Banjarmasin II?

1.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada UPPD Banjarmasin II.
2. Untuk mengetahui apakah Kinerja Karyawan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada UPPD Banjarmasin II.
3. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada UPPD Banjarmasin II.

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat Praktis penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti agar lebih memahami keterkaitan antara kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.
2. Bagi Instansi, dapat memberikan informasi dan bahan sebagai alat untuk mengembangkan argumen dan hipotesis yang berkaitan dengan kinerja karyawan dan kualitas layanan sebagai faktor yang secara mungkin mempengaruhi kepuasan pengunjung.

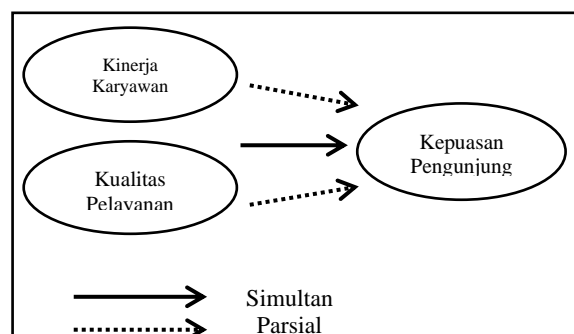
Adapun manfaat teoritis penelitian ini adalah dapat memberikan referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian khusus pada periode berikutnya dengan memberikan wawasan pengembangan ilmu pengetahuan tentang kinerja tingkat dan kualitas pelayanan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Berikut pernyataan tesis yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu tentang Pengaruh kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di UPPD Banjarmasin II.

1. **Manajemen Sumber Daya Manusia**
Menurut Hasibuan (2005:10), tujuan manajemen sumber daya manusia adalah untuk mendukung tujuan bisnis, karyawan, dan masyarakat umum. Sumber Daya Manusia berperan sebagai pendukung yang sangat efektif dan efisien. Menurut Hasibuan (2007:21), berikut adalah fungsi khusus manajemen sebagai berikut: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*), dan pengendalian (*controlling*).
2. **Manajemen Pemasaran**
Menurut Hasibuan (2016:22), pengelolaan rantai pemasaran memerlukan sejumlah masalah kompleks yang dibahas secara rinci dalam pengelolaan rantai pemasaran sehingga konsumen memiliki akses untuk mengkonsumsinya. Adapun Prinsip Bauran Pemasaran adalah produk, harga, tempat dan promosi.
3. **Kinerja Karyawan**
Menurut Hasibuan (2012:94), Kinerja Karyawan didefinisikan sebagai hasil usaha seseorang dalam menyelesaikan tugas yang telah didelegasikan dan didasarkan pada beberapa faktor, seperti waktu, kesulitan, dan lain -lain. Menurut Hasibuan (2012:105) terdapat beberapa indikator yang berkaitan dengan kinerja karyawan, yaitu kualitas kerja, kehadiran, peraturan Perusahaan, dan komunikasi
4. **Kualitas Pelayanan**
Menurut Parasuraman dalam Sinulloh (2019), persepsi konsumen terhadap kualitas produk mencerminkan tingkat pelayanan yang diberikan pada waktu yang bersangkutan. dimensi jasa ditentukan oleh faktor penetrasi. Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan dapat dilihat dalam empat dimensi pelayanan, antara lain: *tangible*, *empati*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*.
5. **Kepuasan Pengunjung**
Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang membahas Manajemen Pemasaran dalam buku tersebut. Kepuasan pengunjung yaitu Proses membandingkan kinerja aktual (hasil) produk dengan apa yang diharapkan konsumen. Ada beberapa indikator yang harus diperhatikan, loyalitas pelanggan cukup penting bagi bisnis salah satu yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan adalah kesesuaian harapan, minat berkunjung Kembali, dan kesediaan merekomendasi.

Kerangka Pemikiran



Gambar 4.5
Kerangka Konseptual

3. METODE PENELITIAN

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif. Metode kuantitatif, atau metode positivistik berdasarkan data, peneliti akan menggunakan statistik sebagai alat komunikasi untuk menghubungkan dengan peserta mereka tentang masalah yang relevan untuk menghasilkan yang relevan (Sugiyono, 2018: 13).

Menurut Sugiyono (2017: 41), tujuan penyelidikan objek adalah untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan subjek penyelidikan dan digunakan untuk mendukung setiap pernyataan yang objektif, valid, dan dapat dipertahankan. Fokus penelitian ini adalah pengunjung wajib pajak pengesahan dan pembayaran pajak STNK di UPPD Banjarmasin II.

3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016), Populasi adalah area umum yang dibagi menjadi berikud: obyek / subyek dengan kualitas dan karakteristik yang disebutkan di atas dipilih oleh peneliti untuk studi lebih lanjut dan kemudian dikenakan uji kelayakannya. Penelitian menggunakan data pada jumlah pengunjung pengesahan dan pembayaran STNK pajak selama lima tahun, dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 berjumlah sekitar 799.510 orang.

3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2010:118), sampel adalah sebagian dari ciri - ciri umum populasi. Dari jumlah responden yang besar survei tersebut hanya mendapat sekitar 100 tanggapan terhadap Variabel Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan yang diberikan di UPPD Banjarmasin II. Jumlah sampel yang ditentukan berdasarkan rumus slovin berikut ini:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

3.3 Jenis Data

Menurut Sugiyono (2017), ada dua jenis data yaitu data kuantitatif dan kualitatif. Informasi yang membentuk data statistik sudah dicatat dengan skor atau indikator lainnya. Peneliti menggunakan data deskriptif kuantitatif terdiri dari observasi, survei, dan dokumentasi.

3.4 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2012:193), data primer didefinisikan sebagai data yang diperoleh secara terpisah dari suatu penelitian melalui observasi dan umpan balik dari satu responden. Data terdiri dari hasil kuesioner yang diberikan kepada responden tentang kinerja karyawan dan kualitas pelayanan di UPPD Banjarmasin II. Kuesioner meliputi variabel-variabel berikut: kualitas kerja, kehadiran, peraturan perusahaan, komunikasi, tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance, kesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan ketersediaan merekomendasi.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012 :193), data sekunder adalah informasi sekunder yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, seperti dokumen atau tulisan, lokasi perusahaan atau informasi lain yang relevan.

3.5 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:38), variabel adalah setiap ciri, sebutan, atau angka yang berkaitan dengan seseorang, benda, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang bersangkutan dan disisihkan oleh responden untuk dipelajari dan diterapkan. Ada dua jenis variabel dalam penelitian ini yaitu variabel independen dan dependen sebagai berikut:

1. Variabel bebas (*Independen*)

Didefinisikan sebagai variabel yang berubah atau menjadi signifikan karena kemunculan, perubahan, atau waktu suatu variabel (Sugiyono, 2019:69). Penelitian ini menggunakan variabel independen seperti kualitas tenaga kerja (X1) dan kinerja karyawan (X2).

2. Variabel terikat (*Dependen*)

Variabel yang timbul sebagai akibat dari variabel bebas (Sugiyono, 2019:69). Analisis saat ini menggunakan variabel yang bergantung pada kepuasan pengunjung (Y).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, kuesioner dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah sebuah teknik pengumpulan data dengan cara menganalisis secara cermat suatu objek yang akan dianalisis (Sugiyono, 2016). melihat informasi lebih lanjut tentang masalah yang akan dibahas dalam tujuan penelitian, dilakukan observasi kerja lapangan kepada pengunjung wajib pajak pengesahan dan pembayaran pajak STNK pada UPPD Banjarmasin II.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016). Pada penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner penelitian terkait pengaruh kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada UPPD Banjarmasin II.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476), dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi berupa buku, arsip, dokumen atau gambar.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018:482), analisis data adalah proses dari pengorganisasian data ke dalam kategori-kategori yang diambil dari hasil wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis yang dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisis hasil statistik untuk menentukan hasil fenomena tertentu dan masalah penelitian. Dengan teknik ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran deskriptif tentang hubungan antara Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada UPPD Banjarmasin II.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Uji Validitas.

Menurut Sugiyono (2018:267), Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2018:268), Uji Reliabilitas merupakan suatu alat ukur yang dinilai reliabel jika pengukuran tersebut menunjukkan hasil - hasil yang konsisten dari waktu ke waktu.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas dengan tujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residu memiliki distribusi normal

b. Uji Multikolinearitas dengan tujuan menentukan apakah ada korelasi signifikan antara variabel independen dalam model regresi atau apakah murni keacakan.

c. Uji Heteroskedastisitas dengan tujuan menentukan apakah suatu residual akan diterapkan pada residual yang lain dalam suatu model regresi, dilakukan analisis heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda
Menurut Sugiyono (2017:275), analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengidentifikasi titik data yang salah (naik turunnya) ketika variabel yang mendasarinya ditutupi atau menjadi nilainya.
5. Uji Simultan (Uji F)
Uji F digunakan untuk menentukan apakah variabel *independen* bekerja sama secara harmonis atau apakah mereka mengganggu satu sama lain pada waktu yang sama.
6. Uji Parsial (Uji T)
Uji T digunakan untuk menentukan apakah setiap variabel independen memiliki keunggulan dibandingkan variabel *dependen*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Instansi

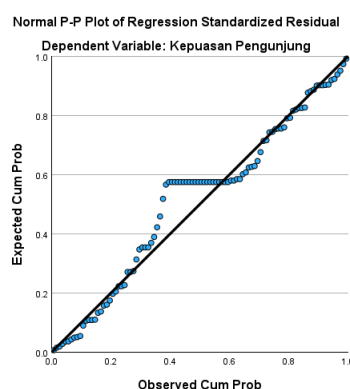
Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Provinsi Kalimantan Selatan yang melaksanakan berbagai tugas dan fungsi di masyarakat Kota/Kabupaten di provinsi Kalimantan selatan. UPPD Banjarmasin II merupakan salah satu dari 14 UPPD di provinsi Kalimantan Selatan. UPPD Banjarmasin II merupakan platform penyaluran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Pajak Air & Permukaan dan Dealer SP3 di Kota Banjarmasin, khususnya di wilayah Kecamatan Banjarmasin Barat, Banjarmasin Tengah, dan Utara.

Sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 5 Tahun 2015, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau disebut juga dengan Samsat adalah suatu rangkaian prakarsa dalam pendaftaran dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pelat nomor mereka, Bea Balik Nama untuk kendaraan tersebut, dan pembayaran sumbangan masyarakat.

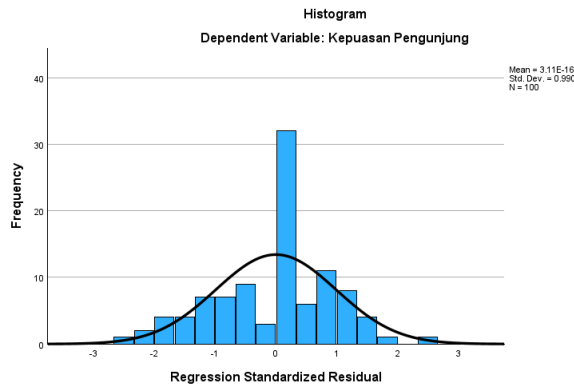
4.2 Analisis Data dan Interpretasi

Adapun hasil dalam penelitian dengan menggunakan teknik analisis data sebagai berikut:

1. Uji validitas
Berdasarkan Hasil uji validitas, semua koefisien korelasi dengan instrumen lebih dari atau sama dengan 0,3, dan semuanya memiliki koefisien korelasi positif dengan tingkat di bawah atau sama dengan 0,05. Maka semua variabel yang digunakan untuk memeriksa validitas data tersebut dianggap valid.
2. Uji Reliabilitas
Berdasarkan Hasil Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa setiap item informasi yang digunakan oleh peneliti untuk memeriksa reliabilitas variabel dalam penelitian ini adalah reliabel, dengan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa koefisien determinasi atau Cronbach 's alpha lebih dari 0,60 dan variabel tersebut dinyatakan reliabel.
3. Uji Asusmsi Klasik
 - a. Uji Normalitas



Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas



Gambar 4.3
Hasil Uji Normalitas

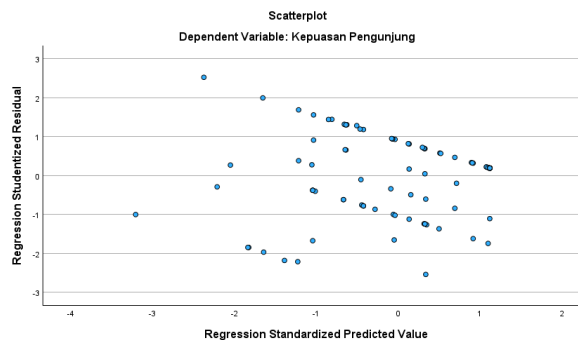
Berdasarkan gambar 4.2 dan gambar 4.3 menunjukkan bahwa Angka positif 0,05 maka dinyatakan data terdistribusi secara normal. Dan terlihat data terdistribusi secara berurutan di sekitar diagonal dan sesuai dengan arah garis diagonalnya, model regresi digunakan dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.12
Uji Multikolinearitas

Model	Tolerance	VIF	Ket
Kinerja Karyawan (X1)	0,634	1,578	Bebas Multikolinearitas
Kualitas Pelayanan (X2)	0,634	1,578	Bebas Multikolinearitas

Berdasarkan tabel 4.12, hasil uji Multikolinearitas mengungkapkan bahwa setiap variabel bebas (Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan) memiliki nilai tolerance > 0,10 atau VIF 10,00 = tidak terjadi multikolinearitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah multikolinear.



c. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.4
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 4.4, menunjukkan bahwa data gambar tidak memiliki kolom tengah dan tidak ditampilkan di bawah atau di sebelah kiri sumbu y 's angka 0.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda bertujuan untuk memahami beberapa implikasi utama Kinerja Karyawan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) pada UPPD Banjarmasin II.

Berdasarkan pada hasil uji statistik, rumus berikut digunakan untuk memberikan hasil uji statistik regresi linier :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 4,101 + 0,010X_1 + 0,189X_2 + e$$

5. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4.14
Uji Simultan (Uji F)

Variabel Bebas	Fhitung	Ftabel	Ket	Berpengaruh atau Tidak Berpengaruh
Kinerja Karyawan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2)	19,564	3,09	Fhitung > Ftabel	Berpengaruh

Berdasarkan Tabel 4.14 terlihat bahwa jika dibandingkan dengan Fhitung dan Ftabel yang berada pada posisi Tabel 4.14, Kinerja Karyawan dan Pelayanan lebih unggul dalam hal Kepuasan Pengunjung di UPPD Banjarmasin. terlihat bahwa jika dibandingkan dengan Fhitung dan Ftabel yang berada pada posisi tegak, Kinerja Karyawan dan Pelayanan lebih unggul dari keduanya dalam hal Kepuasan Pengunjung di UPPD Banjarmasin.

6. Uji Parsial (Uji T)

Tabel 4.15
Uji Parsial (Uji T)

Variabel Bebas	Thitung	Ttabel	Ket	Berpengaruh atau Tidak Berpengaruh
Kinerja Karyawan (X1)	0,106	1,98	Thitung < Ttabel	Tidak Berpengaruh
Kualitas Pelayanan (X2)	4,915	1,98	Thitung > Ttabel	Berpengaruh

Berdasarkan Tabel 4.15 terdapat perbandingan antara Thitung dan Ttabel, dengan Thitung > Ttabel menunjukkan bahwa variabel bebas Kinerja Karyawan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di UPPD Banjarmasin II, sedangkan Ttabel menunjukkan bahwa variabel bebas Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di UPPD Banjarmasin II.

4.3 Pemecahan Masalah

1. Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada UPPD Banjarmasin II
Dapat dilihat dari hasil perhitungan statistic dengan nilai Fhitung (19,564) > Ftabel (3,09). Dan berdasarkan hasil kuesioner dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan yang diterapkan sesuai SOP pada UPPD Banjarmasin II sudah cukup bagus dan harus ditingkatkan lagi kualitas pelayanan dengan maksimal.
Berdasarkan pernyataan tersebut maka disarankan untuk UPPD Banjarmasin II mempertahankan kinerja karyawan, hal ini dapat dilakukan dengan cara UPPD Banjarmasin II dengan memberikan reward atau apresiasi terhadap karyawan dapat berupa gaji, insentif, liburan dan lain sebagainya yang bertujuan untuk memberikan rasa terimakasih perusahaan serta memberikan penghargaan yang merupakan bentuk apresiasi perusahaan kepada karyawan atas pencapaian kinerja yang baik sehingga dengan hal tersebut maka kinerja karyawan akan semakin baik.
2. Kinerja Karyawan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada UPPD Banjarmasin II
Dapat dilihat dari hasil perhitungan statistic dengan nilai Thitung (0,106) < Ttabel (1,98), dan berdasarkan hasil kuesioner mengenai kurangnya ketepatan waktu pelayanan dan kurangnya jalinan komunikasi antara karyawan dan pengunjung.
Berdasarkan pernyataan tersebut maka disarankan untuk karyawan harus memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengunjung agar SOP pelayanan terlaksana

dengan baik, selain itu dalam melayani pengunjung karyawan harus menggunakan bahasa yang baik dan benar, menjalin komunikasi yang baik dan mudah dipahami serta memberikan informasi yang tepat kepada pengunjung yang ingin melakukan pendaftaran sampai dengan pembayaran pajak tahunan.

3. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada UPPD Banjarmasin II

Dapat dilihat dari hasil perhitungan statistic $T_{hitung} (4,915) > T_{tabel} (1,98)$, dan berdasarkan hasil kuesioner terdapat beberapa pernyataan dari responden kurang nya perhatian secara pribadi dari karyawan terhadap pengunjung, kurang cepat respon dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pengunjung.

Berdasarkan pernyataan tersebut meskipun kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung tetap disarankan untuk menjaga dan mempertahankan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung salah satunya dengan memberikan perhatian secara penuh pada saat pengunjung melakukan registrasi sampai dengan pembayaran pajak tahunan pada UPPD Banjarmasin II, selain itu karyawan juga diharapkan lebih tanggap dalam merespon pengunjung yang datang agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan estimasi pelayanan yang ditetapkan instansi.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Secara simultan Variabel Kinerja Karyawan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) pada UPPD Banjarmasin II dengan nilai $F_{hitung} (19,564) > F_{tabel} (3,09)$.
2. Secara parsial Variabel Kinerja Karyawan (X1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) pada UPPD Banjarmasin II dengan membandingkan nilai $T_{hitung} (0,106) < T_{tabel} (1,98)$.
3. Secara parsial Variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) pada UPPD Banjarmasin II dengan membandingkan nilai $T_{hitung} (4,915) > T_{tabel} (1,98)$.

5.2 Saran

1. Secara simultan Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada UPPD Banjarmasin II oleh karena itu UPPD Banjarmasin II sebaiknya mempertahankan dan lebih meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan yang sudah ada.
2. Secara Parsial Kinerja Karyawan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada UPPD Banjarmasin II karena berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh bahwa ketepatan waktu pelayanan dan SOP pelayanan masih dirasa kurang oleh karena itu UPPD Banjarmasin II sebaiknya memperbaiki ketepatan waktu pelayanan dan SOP perusahaan.
3. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada UPPD Banjarmasin II oleh karena itu UPPD Banjarmasin II sebaiknya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung.

6. REFERENSI

- Adamy Marbawi SE. MM. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Aceh.
- Assaly Arifin. 2018. *Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di CV Surya Kencana Medan*.
- Hasibuan Malayu S.P. Drs. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.

- Indrasari Meithiana Dr. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan, Surabaya, Unitomo Press.
- Masruro Sinulloh. 2019. Pengukuran Kualitas Pelayanan (*Servqual – Parasuraman*) dalam membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga tercipta Loyalitas Pelanggan. *Tesis*, Program Studi Manajemen Unira Malang, Malang.
- Silaen Novia Ruth, dkk. 2021. Kinerja Karyawan, Bandung, Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan RAD*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Jakarta.
- Widyanti Maulina. 2022. Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Premium pada PT PLN (Persero) Banjarmasin. *Tugas Akhir*, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin, Banjarmasin.
- Wulandari Siti Erika. 2022. Strategi Pelatihan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT Adhi Guna Putera Cabang Banjarmasin. *Tugas Akhir*, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin, Banjarmasin.
- Yuliani Dewi, dkk. 2020. Analisa Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Banjarmasin. *Tesis*, Ilmu Administrasi Universitas Islam Kalimantan, Banjarmasin