



<http://jurnal.utu.ac.id/ekombis/>

Jurnal Ekonomi dan Bisnis

| ISSN (Print) 2355-0627 | ISSN (Online) 2355-097X |



PENGARUH ETIKA KERJA, TANGGUNG JAWAB SOSIAL, DAN REPUTASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN KARYAWAN KESYAHBANDARAAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA MAKASSAR

Gilang Ramadhan¹, Muhammad Yusuf², Nasrullah³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar, gilang23n@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar, muhammadyusuf@unismuh.ac.id

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar, nasrullah@unismuh.ac.id

ARTICLE INFORMATION

Received: 2025-06-05

Revised: 2025-06-12

Accepted: 2025-06-12

Available online: 2025-06-12

KEYWORDS

Work Ethics, Social Responsibility, Reputation, Service Quality.

CORRESPONDENCE

E-mail: gilang23n@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of Work Ethics, Social Responsibility, and Reputation on the Service Quality of employees at the Main Office of Kesyahbandaran and Port Authority Makassar. This research uses a quantitative approach with a total of 75 respondents. Data collection methods included observation, documentation, and questionnaire distribution. Data were analyzed using multiple linear regression tests and hypothesis testing with t-tests. The results showed that work ethics, social responsibility, and reputation have a positive and significant effect on service quality. This study indicates that these variables collectively play an important role in shaping excellent service quality within the Kesyahbandaran and Port Authority Makassar environment.

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) memegang peranan yang sangat vital dalam perkembangan industri, baik skala kecil maupun besar. Dalam konteks ini, perusahaan dituntut untuk mengelola SDM yang ada secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Salah satu upaya krusial dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan adalah melalui pelatihan yang berdampak positif terhadap lingkungan kerja (Khoerunnisa & Muhamad Aziz Firdaus, 2022). SDM merupakan elemen fundamental dalam setiap perusahaan. Di era bisnis yang penuh persaingan, pengelolaan keuangan dan strategi bisnis saja tidaklah cukup. Perusahaan juga harus memiliki kemampuan yang mumpuni dalam mengelola SDM, yang mencakup seluruh individu yang bekerja di dalamnya. Manajemen SDM berfokus pada proses perekrutan, pengembangan, motivasi, dan retensi karyawan agar tujuan perusahaan tercapai secara efektif dan efisien. Karyawan yang kompeten dan memiliki keterampilan yang relevan menjadi aset berharga dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu merancang strategi yang tepat untuk mengelola potensi dan keahlian yang dimiliki oleh setiap karyawannya.

Salah satu tantangan umum yang sering dihadapi organisasi adalah bagaimana mengoptimalkan potensi SDM agar dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan bersama. SDM memiliki peran sentral dalam setiap organisasi, baik formal maupun informal, mengingat bahwa tenaga kerja manusia merupakan penggerak utama yang mengarahkan dan mengendalikan seluruh aktivitas perusahaan. Keunikan manusia sebagai individu, dengan segala perbedaan yang ada, justru menjadi potensi kekuatan melalui kerja sama

dan interaksi yang beragam. Untuk mengoptimalkan interaksi ini, diperlukan aturan dan pengorganisasian yang terarah, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif.

Di era globalisasi yang terus bergerak dinamis, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, terutama dalam sektor pelayanan publik seperti Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan. Sebagai gerbang utama perdagangan dan transportasi, pelabuhan memainkan peran vital dalam menopang perekonomian suatu wilayah. Otoritas Pelabuhan Utama Makassar, sebagai salah satu pelabuhan strategis di Indonesia bagian timur, memiliki tanggung jawab besar dalam mendukung aktivitas logistik dan perdagangan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang prima dari para karyawan di pelabuhan ini menjadi esensial untuk meningkatkan efisiensi operasional, efektivitas kerja, serta kepuasan para pengguna jasa.

Terdapat tiga elemen utama yang diidentifikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, yaitu etika kerja, tanggung jawab sosial, dan reputasi organisasi (Hasibuan, 2021; Sari, 2022). Etika kerja yang tinggi di kalangan karyawan mendorong mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan pengguna (Hasibuan, 2021). Etika kerja dalam konteks ini mencakup disiplin, tanggung jawab dalam menjalankan tugas, integritas, serta komitmen terhadap nilai-nilai organisasi. Data juga menunjukkan bahwa organisasi yang secara konsisten menerapkan prinsip-prinsip etika kerja cenderung memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi (Sari, 2022).

Etika kerja merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan antara pegawai dan pengguna layanan. Nilai-nilai seperti integritas, kejujuran, profesionalisme, dan kedisiplinan adalah komponen penting dari etika kerja. Dalam organisasi seperti Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, penerapan etika kerja yang konsisten memiliki dampak signifikan terhadap mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat. Robbins dan Judge (2019) menyatakan bahwa etika kerja yang kuat dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai dan tingkat kepuasan pelanggan. Dalam perspektif Islam, etika kerja diatur dengan tegas melalui Al-Qur'an dan hadis, mendorong setiap individu untuk bekerja dengan tulus, jujur, dan bertanggung jawab (Surat At-Taubah ayat 105; Surat Ali 'Imran Ayat 142). Kualitas layanan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan sebuah organisasi. Di tengah persaingan yang semakin ketat, perusahaan tidak hanya dituntut untuk menyediakan produk berkualitas tinggi, tetapi juga layanan yang memuaskan. Studi oleh Zeithaml et al. (2021)

Menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan hingga 30%. Sebaliknya, kualitas layanan yang buruk dapat mengakibatkan hilangnya pelanggan dan berdampak negatif pada reputasi perusahaan. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai elemen-elemen yang memengaruhi kualitas layanan, termasuk etika kerja, tanggung jawab sosial, dan citra perusahaan, menjadi sangat penting. Dalam konteks Islam, kualitas layanan yang baik juga merupakan cerminan dari nilai-nilai moral yang diajarkan, seperti menjaga integritas, menghormati hak orang lain, bekerja sama dalam kebaikan (Surat Al-Ma'idah ayat 2), dan memberikan yang terbaik dari hasil kerja (Surat Al-Baqarah ayat 267).

Tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) memainkan peran krusial dalam membangun hubungan yang harmonis antara organisasi dan masyarakat. Penelitian Pratiwi (2023) menunjukkan bahwa perusahaan yang aktif melaksanakan program CSR tidak hanya berhasil meningkatkan reputasi mereka, tetapi juga memberikan pengaruh positif terhadap motivasi dan kinerja karyawan. Ketika karyawan merasa bekerja untuk organisasi yang peduli terhadap masyarakat, mereka cenderung lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang unggul. Hal ini sejalan dengan teori stakeholder (Freeman, 2010). Dalam ajaran Islam, tanggung jawab sosial merupakan amanah yang harus dijalankan dengan kesadaran penuh, didasari oleh ilmu, integritas, dan akuntabilitas (Surat Al-Isra' ayat 36; Surat Al-Muddatstsir ayat 38).

Kinerja karyawan, yang tercermin dari kualitas dan kuantitas hasil kerja sesuai target dan prestasi yang dihasilkan (Prabu Mangkunegara, 2022), sangat dipengaruhi oleh etika kerja. Karyawan dengan etika kerja yang baik cenderung lebih berkomitmen dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas (Brown & Treviño, 2020). Selain itu, tanggung jawab sosial perusahaan juga berkontribusi signifikan terhadap kualitas layanan, di mana perusahaan yang terlibat dalam kegiatan sosial dan lingkungan umumnya memperoleh kepercayaan lebih dari pelanggan.

Reputasi perusahaan juga merupakan faktor krusial yang memengaruhi kualitas layanan. Perusahaan dengan reputasi positif cenderung lebih mampu menarik dan mempertahankan karyawan yang kompeten (Reputation Institute, 2022). Data menunjukkan bahwa perusahaan dengan citra yang kuat dapat merasakan peningkatan kepuasan pelanggan hingga 20% dibandingkan dengan perusahaan dengan reputasi negatif. Reputasi organisasi, yang merupakan

hasil dari penerapan etika kerja dan tanggung jawab sosial, menjadi salah satu penentu utama kualitas layanan (Brown & Green, 2023). Dalam perspektif Islam, reputasi yang baik sangat ditekankan, di mana nilai-nilai yang diajarkan dapat mempererat hubungan antar sesama dan menciptakan citra positif (Surat Al-Hujurat Ayat 13; Surat Al-Qalam Ayat 4).

Fenomena yang terjadi di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar mengindikasikan bahwa etika kerja, tanggung jawab sosial, dan reputasi memiliki peran penting dalam memengaruhi kualitas layanan karyawan. Tantangan terkait etika kerja meliputi kurangnya perhatian terhadap lingkungan kerja yang aman dan nyaman serta rendahnya transparansi operasional. Dalam aspek tanggung jawab sosial, implementasi program CSR yang hanya bersifat simbolis menjadi sorotan. Sementara itu, reputasi instansi dipengaruhi oleh kemampuan menjaga kepercayaan pengguna layanan. Kualitas layanan menjadi tolok ukur utama keberhasilan, di mana kecepatan, ketepatan, dan komunikasi yang baik menjadi kunci kepuasan pengguna.

2. TINJAUAN PUSTAKA / PENGEMBANGAN HIPOTESIS

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) membahas mengenai hubungan dan peran manusia dalam organisasi, dengan tenaga kerja sebagai elemen utamanya. MSDM berfokus pada penanganan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan karyawan dalam suatu organisasi. Manusia, sebagai penentu arah, perencana, dan pelaksana, berperan penting dalam mencapai tujuan organisasi, sehingga terlibat secara aktif dalam setiap kegiatan. Meski perusahaan menggunakan teknologi canggih, tujuan perusahaan tetap dicapai melalui peran aktif karyawan. Peran MSDM dalam perusahaan sangat penting karena dapat mendorong pertumbuhan perusahaan. Salah satu fungsi utama MSDM adalah mengelola dan menciptakan sumber daya manusia yang siap, bersedia, dan mampu berkontribusi, sehingga dapat bekerja sama secara efektif untuk mencapai tujuan individu maupun organisasi (Bukit, et al, 2017). MSDM sangat dibutuhkan untuk meningkatkan efektivitas tenaga kerja perusahaan, dengan tujuan menghasilkan unit kerja yang produktif (Sulistiyawati et al., 2022).

2. Etika Kerja

Etika kerja adalah serangkaian nilai dan prinsip yang membimbing sikap serta tindakan individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab di tempat kerja. Dalam konteks kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan, etika kerja meliputi integritas, profesionalisme, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta pengguna jasa. Menurut Schwartz (2021), penerapan etika kerja yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada reputasi positif organisasi. Dalam sektor pelabuhan, etika kerja tercermin melalui cara karyawan berinteraksi dengan pelanggan, kolega, dan pihak lain yang terkait. Misalnya, karyawan dengan etika kerja yang baik cenderung lebih responsif terhadap keluhan pelanggan dan berusaha menawarkan solusi yang memadai. Data dari Badan Pusat Statistik (2022) menunjukkan bahwa 70% pelanggan merasa puas dengan layanan dari karyawan pelabuhan yang memiliki etika kerja yang kuat, membuktikan bahwa etika kerja berdampak langsung pada kualitas layanan.

3. Tanggung Jawab Sosial

Tanggung jawab sosial merupakan konsep yang semakin penting dalam upaya pembangunan berkelanjutan di berbagai bidang, termasuk sektor pelabuhan. Secara umum, tanggung jawab sosial dapat dipahami sebagai kewajiban bagi individu atau organisasi untuk bertindak demi kepentingan masyarakat dan lingkungan. Dalam ranah korporasi, tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) merujuk pada praktik di mana perusahaan berupaya memberikan kontribusi positif terhadap masyarakat dan lingkungan di sekitarnya. Menurut Carroll (2021), CSR meliputi empat aspek utama: ekonomi, hukum, etika, dan filantropi, yang mencerminkan tanggung jawab perusahaan terhadap berbagai pemangku kepentingan.

4. Reputasi

Reputasi, yang dalam bahasa Inggris dikenal sebagai "reputation" dan sering diterjemahkan sebagai "nama baik," berasal dari bahasa Latin, di mana "re" berarti "berulang" dan "putare" berarti "menilai" atau "menghitung." Secara harfiah, reputasi dapat diartikan sebagai proses menilai ulang pro dan kontra dari individu, organisasi, atau produk serta layanan yang ditawarkan (Warta, 2017).

5. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan serta keberhasilan suatu organisasi, termasuk dalam konteks kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2020) menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat dievaluasi melalui lima dimensi utama, yakni kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Di Pelabuhan Utama Makassar, penerapan layanan berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna jasa, tetapi juga memperkuat reputasi pelabuhan. Dengan semakin meningkatnya jumlah kapal yang beroperasi dan aktivitas perdagangan, menjadi krusial bagi karyawan untuk memahami serta menerapkan prinsip-prinsip layanan berkualitas demi mendukung efisiensi dan citra positif pelabuhan.

3. METODE

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh etika kerja, tanggung jawab sosial, dan reputasi terhadap kualitas layanan karyawan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. Penelitian akan dilaksanakan di lokasi tersebut selama dua bulan pada tahun 2025. Data yang digunakan bersifat kuantitatif deskriptif, diperoleh dari sumber primer melalui kuesioner dan observasi langsung terhadap 75 responden yang dipilih dari total populasi 302 karyawan menggunakan rumus Slovin dengan toleransi kesalahan 10%. Selain itu, data sekunder dari literatur dan penelitian terdahulu juga akan digunakan untuk memperkuat landasan teori. Metode pengumpulan data meliputi penyebaran kuesioner untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel penelitian, observasi untuk mengamati perilaku layanan, dan studi pustaka untuk mendukung pemahaman teoritis. Data yang terkumpul akan dianalisis secara kuantitatif untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh antar variabel.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas Data

Keabsahan data merupakan aspek penting dalam penelitian. Dalam penelitian ini, keabsahan data akan diuji melalui uji validitas dan reliabilitas.

Uji Validitas

Validitas instrumen penelitian dapat diuji dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka instrumen penelitian dianggap valid.

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Etika Kerja (X1)	X1.P1	0,726	0,227	Valid
2		X1.P2	0,772	0,227	Valid
3		X1.P3	0,730	0,227	Valid
4		X1.P4	0,708	0,227	Valid
5		X1.P5	0,684	0,227	Valid
6		X1.P6	0,708	0,227	Valid
7		X1.P7	0,577	0,227	Valid
8		X1.P8	0,662	0,227	Valid
9	Tanggung Jawab Sosial (X2)	X2.P1	0,838	0,227	Valid
10		X2.P2	0,763	0,227	Valid
11		X2.P3	0,806	0,227	Valid
12		X2.P4	0,755	0,227	Valid
13		X2.P5	0,744	0,227	Valid
14		X2.P6	0,693	0,227	Valid
15		X2.P7	0,817	0,227	Valid
16		X2.P8	0,762	0,227	Valid
17	Reputasi (X3)	X3.P1	0,746	0,227	Valid
18		X3.P2	0,770	0,227	Valid
19		X3.P3	0,698	0,227	Valid
20		X3.P4	0,703	0,227	Valid
21		X3.P5	0,788	0,227	Valid
22		X3.P6	0,768	0,227	Valid
23		X3.P7	0,759	0,227	Valid
24		X3.P8	0,779	0,227	Valid
25	Kualitas Layanan (Y)	Y.P1	0,753	0,227	Valid
26		Y.P2	0,796	0,227	Valid
27		Y.P3	0,787	0,227	Valid
28		Y.P4	0,735	0,227	Valid
29		Y.P5	0,858	0,227	Valid
30		Y.P6	0,764	0,227	Valid
31		Y.P7	0,786	0,227	Valid
32		Y.P8	0,788	0,227	Valid

Sumber: SPSS 26, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas, dapat dilihat bahwa semua pernyataan pada variabel Etika Kerja (X1), Tanggung Jawab Sosial (X2), Reputasi (X3), dan Kualitas Layanan (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,227). Hal ini menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam penelitian ini adalah valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk membuat kesimpulan yang akurat tentang pengaruh Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial,

dan Reputasi terhadap Kualitas Layanan di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen penelitian dapat diuji dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, maka instrumen penelitian dianggap reliabel.

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Etika Kerja (X1)	0,845	8
Tanggung Jawab Sosial (X2)	0,901	8
Reputasi (X3)	0,889	8
Kualitas Layanan (Y)	0,910	8

Sumber: SPSS 26, 2025

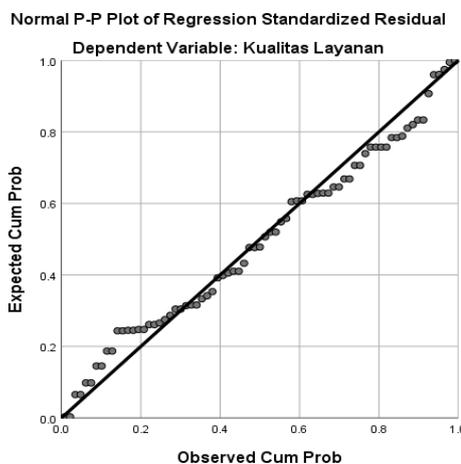
Berdasarkan hasil uji reliabilitas, dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk semua variabel lebih besar dari 0,60. Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Etika Kerja (X1) adalah 0,845, Tanggung Jawab Sosial (X2) adalah 0,901, Reputasi (X3) adalah 0,889, dan Kualitas Layanan (Y) adalah 0,910. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang tinggi dan dapat diandalkan untuk mengukur konstruk yang diteliti. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk membuat kesimpulan yang akurat.

3. Uji Asumsi Klasik

Asumsi klasik merupakan asumsi yang harus dipenuhi dalam analisis regresi linear berganda. Dalam penelitian ini, asumsi klasik akan diuji melalui uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Normalitas data dapat diuji dengan menggunakan uji P-P Plot. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak.



Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas P-P Plot, dapat dilihat bahwa titik-titik pada plot mengikuti garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian ini memiliki distribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas data telah terpenuhi.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas dapat diuji dengan menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terdapat multikolinearitas. Multikolinearitas dapat menyebabkan hasil analisis regresi menjadi tidak akurat.

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Etika Kerja	.449	2.228
	Tanggung Jawab Sosial	.347	2.881
	Reputasi	.432	2.316

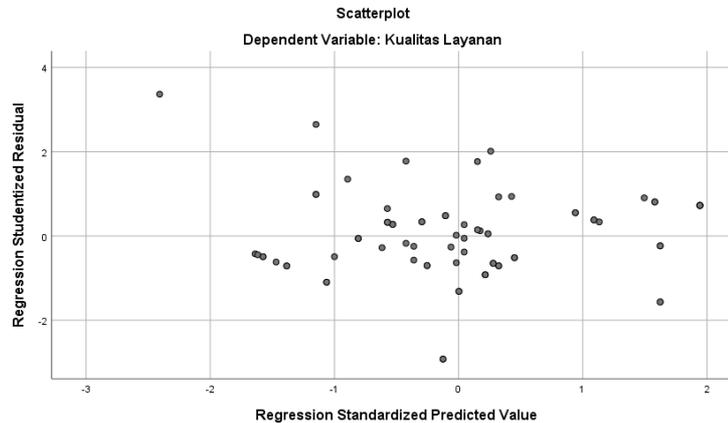
a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: SPSS 26, 2025

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, dapat dilihat bahwa nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) untuk semua variabel independen (Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, dan Reputasi) kurang dari 10, yaitu masing-masing 2,228, 2,881, dan 2,316. Selain itu, nilai *Tolerance* juga lebih besar dari 0,1. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas dapat diuji dengan menggunakan scatterplot. Jika scatterplot menunjukkan pola yang acak, maka tidak terdapat heteroskedastisitas.



Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji scatterplot, dapat dilihat bahwa data tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa asumsi homoskedastisitas terpenuhi, yaitu varians residual adalah konstan dan tidak memiliki pola tertentu. Dengan demikian, hasil analisis regresi dapat diandalkan dan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh etika kerja, tanggung jawab sosial, dan reputasi terhadap kualitas layanan.

Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.916	2.823		2.805	.006
	Etika Kerja	.214	.119	.215	2.721	.031
	Tanggung Jawab Sosial	.598	.126	.629	4.763	.000
	Reputasi	.324	.120	.321	3.866	.016

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan
Sumber: SPSS 26, 2025

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, dapat dilihat bahwa model regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = 7,916 + 0,214X_1 + 0,598X_2 + 0,324X_3$$

Dari persamaan regresi di atas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 7,916 menunjukkan bahwa jika semua variabel independen (Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, dan Reputasi) bernilai 0, maka Kualitas Layanan akan bernilai 7,916.
- b. Koefisien regresi Etika Kerja (X_1) sebesar 0,214 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Etika Kerja akan meningkatkan Kualitas Layanan sebesar 0,214 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap dengan demikian penelitian ini membuktikan tentunya etika kerja untuk di tetapkan pada kantor kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan utama

makassar, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Nasution, Goal, & Lubis 2022.

- c. Koefisien regresi Tanggung Jawab Sosial (X2) sebesar 0,598 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Tanggung Jawab Sosial akan meningkatkan Kualitas Layanan sebesar 0,598 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap dengan demikian penelitian ini membuktikan tentunya tanggung jawab sosial untuk di tetapkan pada kantor kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan utama makassar, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Wijaya, H.& Supriyanto, R. 2022.
- d. Koefisien regresi Reputasi (X3) sebesar 0,324 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Reputasi akan meningkatkan Kualitas Layanan sebesar 0,324 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap dengan demikian penelitian ini membuktikan tentunya reputasi untuk di tetapkan pada kantor kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan utama makassar, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Santoso, B.& Setiawan, M. 2022.

Dengan demikian, hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa setiap variabel (Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, dan Reputasi) berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan.

5. Uji Hipotesis

Hipotesis penelitian akan diuji melalui uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi (R²).

a. Uji Parsial (Uji t)

Pengaruh etika kerja, tanggung jawab sosial, dan reputasi terhadap kualitas layanan dapat diuji secara parsial dengan menggunakan analisis statistik seperti uji t.

Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.916	2.823		2.805	.006
	Etika Kerja	.214	.119	.215	2.721	.031
	Tanggung Jawab Sosial	.598	.126	.629	4.763	.000
	Reputasi	.324	.120	.321	3.866	.016

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: SPSS 26, 2025

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), dapat dilihat bahwa nilai t hitung untuk setiap variabel independen (Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, dan Reputasi) lebih besar dari nilai t tabel (1,997). Selain itu, nilai Sig. untuk setiap variabel independen juga lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel independen (Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, dan Reputasi) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kualitas Layanan.

Artinya, setiap variabel independen dapat mempengaruhi Kualitas Layanan secara individual dan signifikan. Dengan demikian, hasil uji parsial (uji t) mendukung hipotesis bahwa Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, dan Reputasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan.

b. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi dapat digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi kualitas layanan dapat dijelaskan oleh etika kerja, tanggung jawab sosial, dan reputasi.

Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.755 ^a	.569	.551	3.11194
a. Predictors: (Constant), Reputasi, Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial				
b. Dependent Variable: Kualitas Layanan				

Sumber: SPSS 26, 2025

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R²), dapat dilihat bahwa nilai R (koefisien korelasi) adalah 0,755, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen (Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, dan Reputasi) dengan variabel dependen (Kualitas Layanan).

Nilai R Square (koefisien determinasi) adalah 0,569, yang berarti bahwa sekitar 56,9% variasi dalam Kualitas Layanan dapat dijelaskan oleh variabel Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, dan Reputasi. Ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan cukup baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen.

Pembahasan

Analisis dan interpretasi data merupakan bagian penting dalam penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hasil temuan berdasarkan pengolahan data kuantitatif serta mengaitkannya dengan teori-teori dan penelitian terdahulu yang relevan. Pada tahap ini, peneliti akan menguraikan maknanya secara mendalam untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam penelitian ini, variabel bebas terdiri dari Etika Kerja (X₁), Tanggung Jawab Sosial (X₂), dan Reputasi (X₃), sedangkan variabel terikatnya adalah Kualitas Layanan (Y). Masing-masing variabel tersebut telah dianalisis melalui uji statistik regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan software SPSS, yang kemudian ditafsirkan secara kualitatif untuk memahami hubungan dan pengaruh antar variabel.

Pembahasan pada bagian ini akan difokuskan pada bagaimana ketiga variabel bebas tersebut secara parsial memengaruhi variabel terikat. Interpretasi dilakukan berdasarkan hasil uji hipotesis serta dikaitkan dengan teori yang telah diuraikan pada tinjauan pustaka dan didukung oleh penelitian terdahulu yang relevan. Dengan demikian, penjelasan yang diberikan tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga analitis dan kritis. Selanjutnya, penjabaran masing-masing variabel akan disusun secara sistematis sebagai berikut:

1. Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Layanan

Etika kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan karyawan di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. Dalam penelitian ini, etika kerja diukur melalui empat indikator utama, yaitu kepedulian terhadap lingkungan kerja, keterlibatan dalam program sosial kemasyarakatan, transparansi dan akuntabilitas organisasi, serta pemenuhan standar kesehatan dan keselamatan kerja (Basuki, 2019). Keempat indikator ini dinilai telah berperan besar dalam membentuk kualitas layanan yang optimal.

Kepedulian terhadap lingkungan kerja menjadi landasan penting dalam menciptakan suasana kerja yang mendukung. Ketika lingkungan kerja bersih, aman, dan tertata, maka karyawan cenderung bekerja lebih produktif dan nyaman dalam melayani publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa tempat kerja mereka telah memperhatikan aspek ini, yang berdampak pada kelancaran proses pelayanan.

Keterlibatan dalam program sosial kemasyarakatan juga menunjukkan bahwa karyawan bukan hanya bekerja secara administratif, tetapi juga terlibat aktif dalam kegiatan sosial yang membangun empati dan kedekatan dengan masyarakat. Hal ini memberikan nilai tambah dalam pelayanan karena membentuk sikap humanis dalam menghadapi pengguna jasa pelabuhan.

Transparansi dan akuntabilitas organisasi turut memperkuat kualitas layanan. Ketika proses kerja dilakukan secara terbuka dan karyawan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap hasil pekerjaannya, maka tingkat kepercayaan publik meningkat. Penelitian

ini menemukan bahwa responden memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap informasi yang jelas dan layanan yang tidak berbelit-belit.

Pemenuhan standar kesehatan dan keselamatan kerja juga berdampak langsung terhadap kualitas layanan. Karyawan yang bekerja dalam lingkungan yang aman dan sehat dapat berkinerja lebih optimal. Mereka tidak hanya terlindungi secara fisik, tetapi juga merasa dihargai, sehingga berimbas pada semangat kerja dan kualitas interaksi dengan pengguna jasa.

Penelitian ini mendukung hasil studi Nasution *et al.* (2022) yang menunjukkan bahwa etika kerja secara tidak langsung memengaruhi kualitas pelayanan melalui peningkatan profesionalisme kerja. Dengan kata lain, perilaku etis di tempat kerja menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan dapat dicapai melalui penguatan indikator etika kerja. Setiap aspek dari indikator tersebut berkontribusi terhadap pelayanan yang cepat, tepat, komunikatif, dan memuaskan, sesuai dengan indikator kualitas layanan (Grönroos, 2020). Oleh karena itu, penguatan etika kerja harus menjadi strategi utama dalam meningkatkan performa pelayanan publik di sektor pelabuhan.

2. Pengaruh Tanggung Jawab Sosial Terhadap Kualitas Layanan

Tanggung jawab sosial terbukti memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Dalam penelitian ini, tanggung jawab sosial diukur melalui empat indikator, yaitu pengungkapan CSR, persentase pengeluaran CSR terhadap pendapatan, jumlah program CSR yang dilaksanakan, dan jumlah penerima manfaat program CSR (Ivada, 2023). Keempat indikator tersebut saling berkaitan dalam membentuk citra positif organisasi dan meningkatkan motivasi karyawan dalam melayani publik.

Pengungkapan CSR yang transparan menunjukkan bahwa organisasi bersungguh-sungguh dalam menjalankan kewajibannya terhadap masyarakat dan lingkungan. Ketika pengguna layanan melihat bahwa instansi memiliki laporan CSR yang jelas dan bisa diakses publik, maka kepercayaan terhadap pelayanan juga meningkat. Penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi informasi CSR berkorelasi positif dengan kepuasan pengguna layanan.

Persentase pengeluaran CSR terhadap pendapatan menggambarkan komitmen nyata organisasi dalam memberikan kontribusi sosial. Semakin besar anggaran yang dialokasikan untuk CSR, semakin besar pula dampak positif yang dirasakan masyarakat. Hal ini tidak hanya memperkuat hubungan eksternal, tetapi juga memberikan dampak psikologis positif bagi karyawan, yang merasa bekerja di lembaga yang peduli.

Jumlah program CSR yang dilaksanakan juga menjadi cerminan sejauh mana organisasi berinteraksi aktif dengan komunitas. Semakin banyak program yang berjalan, semakin luas jangkauan kontribusi sosial lembaga, dan semakin besar pula dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan. Karyawan yang terlibat dalam program-program ini menunjukkan perilaku pelayanan yang lebih inklusif dan empatik.

Jumlah penerima manfaat dari program CSR menjadi indikator keberhasilan yang sangat penting. Karyawan menyadari bahwa aktivitas mereka berdampak nyata bagi masyarakat, sehingga mereka lebih termotivasi untuk memberikan layanan yang optimal. Hal ini tercermin dalam hasil survei yang menunjukkan adanya korelasi positif antara keberhasilan CSR dan responsivitas layanan karyawan.

Penelitian ini menguatkan temuan dari Wijaya & Supriyanto (2022) bahwa tanggung jawab sosial berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Karyawan yang bekerja dalam lingkungan sosial yang suportif cenderung memiliki loyalitas tinggi dan bersedia memberikan pelayanan terbaik bagi publik.

Secara keseluruhan, tanggung jawab sosial tidak hanya menjadi alat pemasaran institusi, melainkan juga strategi internal untuk menciptakan iklim kerja yang harmonis dan berorientasi pada kualitas. Keempat indikator tanggung jawab sosial yang digunakan terbukti efektif dalam memperkuat hubungan antara organisasi dan pengguna layanan.

3. Pengaruh Reputasi Terhadap Kualitas Layanan

Reputasi juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. Penelitian ini menggunakan empat indikator dalam mengukur reputasi, yaitu citra positif organisasi di mata publik, kepercayaan pengguna layanan, kinerja yang konsisten dan dapat diandalkan, serta pengakuan dari pihak eksternal (Nguyen & Khoa, 2022). Keempat indikator ini menjadi fondasi dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Citra positif organisasi menjadi penilaian awal masyarakat terhadap instansi. Ketika lembaga dipersepsikan profesional, modern, dan bertanggung jawab, maka ekspektasi terhadap layanan juga meningkat. Penelitian ini menemukan bahwa citra yang dibangun melalui komunikasi publik yang baik dan integritas kerja memberikan efek langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Kepercayaan pengguna layanan menjadi indikator penting lainnya. Layanan yang tepat waktu, akurat, dan sesuai prosedur membuat pengguna merasa aman dan nyaman. Karyawan yang bekerja dalam organisasi dengan reputasi tinggi umumnya memiliki semangat lebih tinggi untuk mempertahankan kepercayaan yang telah dibangun.

Kinerja yang konsisten dan dapat diandalkan menandakan bahwa lembaga mampu mempertahankan standar layanan dalam jangka panjang. Konsistensi ini tidak hanya dilihat dari sisi kecepatan pelayanan, tetapi juga dari kualitas interaksi dan penyelesaian masalah pengguna secara profesional. Karyawan yang bekerja dalam sistem yang stabil akan lebih mudah memberikan layanan yang berkualitas.

Pengakuan dari pihak eksternal, seperti akreditasi atau sertifikasi mutu, semakin memperkuat kepercayaan pengguna. Bukti formal ini menunjukkan bahwa instansi telah memenuhi standar nasional maupun internasional. Penelitian ini menemukan bahwa pengguna layanan lebih percaya pada lembaga yang telah diakui secara resmi oleh lembaga independen.

Hasil ini sejalan dengan studi oleh Santoso & Setiawan (2022), yang membuktikan bahwa reputasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan di sektor pelabuhan. Reputasi menciptakan persepsi dan ekspektasi, yang kemudian mendorong karyawan untuk mempertahankan performa layanan.

Dengan demikian, reputasi bukan hanya hasil dari aktivitas organisasi, tetapi juga modal penting yang harus dikelola secara strategis. Keempat indikator reputasi memberikan kontribusi terhadap kualitas layanan yang cepat, tepat, komunikatif, dan memuaskan, sesuai dengan indikator dari Grönroos (2020). Oleh karena itu, mempertahankan reputasi harus menjadi fokus utama dalam strategi pelayanan publik.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Etika kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Karyawan yang memiliki kepedulian terhadap lingkungan kerja, keterlibatan dalam program sosial, transparansi dan akuntabilitas organisasi, serta pemenuhan standar kesehatan dan keselamatan kerja, mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, komunikatif, dan memuaskan.
2. Tanggung jawab sosial juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Tingkat pengungkapan CSR, persentase pengeluaran csr terhadap pendapatan, jumlah program yang dilaksanakan, serta jumlah penerima manfaat dari program CSR menunjukkan bahwa kontribusi nyata organisasi kepada masyarakat mendorong semangat kerja karyawan dan kepercayaan pengguna jasa.
3. Reputasi memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan. Citra positif organisasi di mata public, kepercayaan pengguna layanan, konsistensi kinerja dan dapat diandalkan, serta pengakuan eksternal seperti sertifikasi atau akreditasi, mendorong loyalitas karyawan dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, variabel etika kerja, tanggung jawab sosial, dan reputasi secara bersama-sama memberikan kontribusi yang kuat dalam membentuk kualitas layanan yang prima di lingkungan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

REFERENSI

- Apriyani, D., & Sunarti, S. (2017). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas: Studi pada industri perhotelan*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 15-22.
- Aryska, L., & Kasmirudin, K. (2017). *Pengaruh kualitas layanan terhadap reputasi merek produk pada industri jasa*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(2), 40-55.
- Basuki, H. (2019). *Tanggung jawab sosial dan etika organisasi dalam konteks keberlanjutan*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(3), 45-60.
- Brown, M. E., & Treviño, L. K. (2020). Ethical leadership: A review and future directions. *The Leadership Quarterly*, 31(6),
- Brown, R., & Green, M. (2023). Reputation management in service industries: A study of customer retention. *Journal of Service Research*, 20(2), 78-92.
- Bukit, M. A., Suryani, E., & Utami, S. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Caroll, A. B. (2021). *A three-dimensional conceptual model of corporate social performance*. *Academy of Management Review*, 36(3), 410-419.
- Freeman, R. E. (2010). *Strategic management: A stakeholder approach*. Cambridge university press.
- Hasanah, N. (2015). *Pentingnya integritas dalam pelayanan publik*. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 12(2), 45-59.
- Hasibuan, M. (2021). *Etika Kerja dan Kualitas Layanan*. *Jurnal Manajemen*, 14(2), 123-135.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Ivada, R. (2023). *Pengaruh CSR terhadap keberlanjutan perusahaan dan dampaknya terhadap masyarakat*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(4), 112-130.
- Khoerunnisa, & Firdaus, M. A. (2022). *Pengaruh pelatihan terhadap kualitas kerja karyawan dan lingkungan kerja: Studi pada industri kecil dan besar*. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 15(3), 45-58.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson.
- Kotler, P., & Lee, N. (2020). *Corporate social responsibility: Doing the most good for your company and your cause (3rd ed.)*. Wiley.
- Lee, J. Y. (2024). Corporate social responsibility. In *Encyclopedia of Sport Management* (pp. 215-218). Edward Elgar Publishing.
- Lestari, R. (2022). Sikap konsumen dalam pemilihan produk yang berlandaskan tanggung jawab sosial. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 123-134.
- maak, t., pless, n., sandhu, s., & orlitzky, m. (eds.). (2022). *the routledge companion to corporate social responsibility*. new york: routledge.
- Mangkunegara, P. (2022). *Manajemen sumber daya manusia (14th ed.)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Medberg, G., & Grönroos, C. (2020). "Value-in-use and service quality: do customers see a difference?" *Journal of Service Theory and Practice*, 30(4-5), 507-529

- Nguyen, T.H., & Khoa, B.T. (2022). *Customer trust and service quality in the digital age: The impact of external recognition and organizational reputation*. *Journal of Service Management*, 33(2), 122-140
- Novita, D. (2023). *Buku Manajemen Sumber Daya Manusia* (R. Ristiyana, Ed.). PT Global Eksekutif Teknologi.
- Novita, S. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Proses dan Kebijakan dalam Organisasi*. Penerbit XYZ.
- Pratiwi, R. (2023). *Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dan Motivasi Karyawan*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(3), 200-215.
- Putri, N. T., Satria, B., Amrina, E., & Alfadhilani, A. (2021). *Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Moderasi Budaya Organisasi dan Reputasi*. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 10(2), 121-130.
- Rahman, A., & Ismail, M. (2023). *The impact of code of ethics implementation on employee cooperation and service quality in port operations*. *Journal of Maritime Studies*, 45(2), 115-128.
- Robbins, S. P., & Judge, A. T. A. (2019). *Organizational Behavior*. 18th Editi. New York City, NY.
- Royani, a. M. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk. Dan reputasi perusahaan terhadap loyalitas nasabah (studi kasus pada kc bank muamalat purwokerto)*. Institut agama islam negeri purwokerto.
- Sari, D. (2022). *Pengaruh Etika Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Sosial*, 10(1), 45-58.
- Sari, R. (2022). *Pengaruh etika kerja terhadap kepuasan pelanggan di organisasi: Kajian literatur dan analisis data*. *Jurnal Etika dan Manajemen*, 18(2), 72-84.
- Schwartz, M. S. (2021). *The role of work ethics in organizational performance*. *Journal of Business Ethics*, 158(3), 503-517
- Sulistyawati, N., Setyadi, I. K., & Nawir, J. (2022). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Millennial*. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi*, 3(1), 183-197.
- Warta, P. (2017). *Pengantar manajemen reputasi*. Pustaka Ilmu.
- Wibowo, A. (2021). *Dampak dari tanggung jawab sosial perusahaan terhadap kesetiaan pelanggan*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 45-60.
- Ximenes, L. (2017). *Analisis kualitas layanan di sektor publik*. *Jurnal Administrasi Negara*, 17(3), 45-58.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2020). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Pre

