



PENGARUH FAKTOR PELAYANAN DAN EFEKTIFITAS OPERASIONAL TERHADAP KINERJA MANAJEMEN PERUSAHAAN

*The Influence of Service Factors and Operational Effectiveness on Company
Management Performance*

lin Nuraini Saman¹⁾, Suriyanti²⁾, Ahmad Nurwahyudi Akbar³⁾, Putri Sri Rahmadani⁴⁾

Email: iinsaman12@gmail.com¹⁾, suriyantimangkona@umi.ac.id²⁾
ahmadnurwahyudia@gmail.com³⁾, putryrahamdani10@gmail.com⁴⁾

Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia Makassar
Jl. Urip Sumoharjo No. km. 5, Panaikang, Kec. Panakkukang, Kota Makassar
Sulawesi Selatan 90231

Abstract

In the era of increasingly intense business competition, companies are required to possess strategic capabilities in managing their management performance. One of the main challenges faced by PT. Wira Eka Persadatama Makassar Branch is ensuring that customer service and operational effectiveness function optimally to support the achievement of the company's goals. This study aims to examine the impact of service factors and operational effectiveness on the company's management performance. The data for this study were obtained from employees at PT. Wira Eka Persadatama Makassar Branch who agreed to participate as respondents. The research utilized primary data collected through questionnaires from 45 respondents, which were then analyzed using multiple linear regression with a quantitative approach.

The results of the study indicate that service factors and operational effectiveness have a positive and significant influence on the company's management performance. These findings highlight the importance of improving service quality and optimizing operations to enhance the company's performance towards better outcomes.

Keywords: *Service Factors, Operational Effectiveness, Company Management Performance*

Abstrak

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk memiliki kemampuan strategis dalam mengelola kinerja manajemennya. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh PT. Wira Eka Persadatama Cabang Makassar adalah memastikan bahwa pelayanan kepada pelanggan dan efektivitas operasional berjalan optimal untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh faktor pelayanan dan efektivitas operasional terhadap kinerja manajemen perusahaan. Data dalam penelitian ini diperoleh dari karyawan pada kantor PT. Wira Eka Persadatama Cabang Makassar yang bersedia menjadi responden. Penelitian menggunakan data primer dengan pengumpulan kuesioner dari 45 responden, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pelayanan dan efektivitas operasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajemen perusahaan. Temuan ini mengindikasikan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan optimalisasi operasional dalam mendukung kinerja perusahaan ke arah yang lebih baik.

Kata kunci: Faktor Pelayanan, Efektivitas Operasional, Kinerja Manajemen Perusahaan

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus meningkat pesat, telah menciptakan suatu kondisi yang dinamis dan telah merubah paradigma baru dalam perkembangan dunia antar institusi, dengan kondisi seperti ini ternyata telah menciptakan persaingan yang memerlukan perhatian serius dari setiap organisasi yang dituntut untuk mempunyai kemampuan yang strategis dan konkrit dalam mengambil langkah-langkah agar dapat beradaptasi terhadap perubahan iklim yang semakin dinamis, Adha dan Hafidzi, A. H. (2019). Berpijak dari kondisi tersebut maka sangatlah memerlukan suatu pemikiran untuk melihat bahwa kondisi sosial masyarakat, banyaknya ragam kelas-kelas sosial, agama dan latar belakang pendidikan menjadi konsentrasi yang harus diperhatikan secara serius, sehingga sumber daya manusia dalam suatu institusi atau perusahaan dapat berjalan selaras (Ryan Septiadi, 2020). Salah satu faktor penting dalam suatu organisasi maupun di perusahaan adalah Faktor Pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Dapat dikatakan bahwa service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, Pertiwi dan Sumantyo, F. D. S. (2022). Pelayanan yang baik juga berdampak pada motivasi dan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa dihargai dan didukung untuk memberikan layanan yang baik cenderung lebih terlibat dalam pekerjaan mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja keseluruhan perusahaan.

Efektifitas operasional adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menjalankan kegiatan operasionalnya dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal, sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan dengan biaya yang minimal, Budianto (2023). Efektivitas operasional melibatkan pengoptimalan penggunaan sumber daya perusahaan, termasuk tenaga kerja, bahan baku, dan infrastruktur. Perusahaan yang efektif dalam manajemen operasionalnya cenderung lebih efisien dalam menghasilkan produk atau layanan, yang dapat mengarah pada biaya produksi yang lebih rendah dan keunggulan kompetitif. Berdasarkan observasi, ditemui beberapa pada PT. Wira Eka Persadatama Cabang Makassar memiliki lingkungan kerja Secara fisik, cukup mencerminkan lingkungan kerja yang kurang kondusif. Meskipun letak gedung berada didekat area umum seperti jalan raya dan pasar, namun suasana kantor masih dapat terbilang kurang kondusif. Fasilitas kantor juga kurang memadai, karena untuk makan siang pegawai harus pergi keluar kantor ataupun membawa bekal sendiri. Namun, kondisi gedung yang berada di pusat kota Makassar sangat banyak tempat makan disekitarnya jika para pegawai hendak makan siang di luar kantor akan mudah menemui tempat makan. Secara non fisik, PT. Wira Eka Persadatama Cabang Makassar memiliki lingkungan kerja yang fokus terhadap penilaian kinerja karyawan yang didasarkan pada pencapaian prestasi kerja masing-masing karyawan. Bagi karyawan yang memiliki prestasi kerja baik dan sesuai dengan tuntutan kerja yang ditetapkan oleh manajemen organisasi perusahaan maka akan memperoleh pemberian promosi sesuai struktur jabatan organisasi perusahaan yang telah ditentukan.

Dengan adanya Faktor pelayanan yang kurang memadai, seperti fasilitas kantor yang tidak lengkap, dapat berdampak pada kepuasan dan kesejahteraan karyawan. Kepuasan karyawan secara langsung dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja mereka di tempat kerja dan fektivitas operasional yang baik, meskipun dalam kondisi lingkungan kerja fisik yang kurang kondusif, dapat membantu perusahaan tetap berkinerja optimal. Proses operasional yang efisien dapat mendukung pencapaian tujuan strategis perusahaan dan memperkuat kinerja manajemen secara keseluruhan. Dengan mempertimbangkan aspek-aspek ini, penelitian tentang pengaruh faktor pelayanan dan efektivitas operasional terhadap kinerja manajemen perusahaan di PT. Wira Eka Persadatama Cabang Makassar dapat memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana faktor-faktor ini saling berinteraksi dan berdampak dalam konteks lingkungan kerja yang spesifik tersebut. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Faktor Pelayanan dan Efektifitas Operasional terhadap Kinerja Manajemen Perusahaan”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed-method, yaitu kuantitatif dan kualitatif, untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap permasalahan yang diteliti. Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan menggunakan metode survei melalui pengumpulan data primer berupa kuesioner yang disebarakan kepada 45 responden yang merupakan karyawan PT. Wira Eka Persadatama Cabang Makassar. Analisis data kuantitatif dilakukan dengan teknik regresi linier berganda untuk menguji hubungan antara variabel pelayanan dan efektivitas operasional terhadap kinerja manajemen perusahaan. Pendekatan kualitatif dilakukan melalui wawancara mendalam dengan beberapa responden yang dipilih secara purposif. Wawancara ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih lanjut perspektif karyawan terkait faktor-faktor yang memengaruhi kinerja manajemen, khususnya aspek yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, seperti dinamika interpersonal, tantangan internal, dan persepsi subjektif terhadap kebijakan perusahaan. Pendekatan kualitatif ini digunakan untuk melengkapi data kuantitatif sehingga menghasilkan temuan yang lebih komprehensif dan mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Analisis Statistik Deskriptif

Peneliti menggunakan statistik deskriptif dalam penelitian ini untuk memberikan informasi mengenai gambaran atau deskripsi variabel dalam penelitian:

Tabel 1
Hasil Uji Pengujian Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Faktor Pelayanan	45	3,50	5,00	4,3611	,49301
Efektifitas Operasional	45	2,83	5,00	4,2148	,58563
Kinerja Manajemen Perusahaan	45	3,33	5,00	4,4519	,45313
Valid N (listwise)	45				

Sumber: Data primer diolah, Tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel 1 diketahui jumlah data atau pada setiap variabel yaitu 45 sampel. Faktor Pelayanan sebagai variabel independen memiliki nilai minimum sebesar 3,50 dan nilai maximum sebesar 5,00. Variabel Faktor Pelayanan memiliki nilai mean (rata-rata) sebesar 4,3611. Efektifitas Operasional sebagai variabel independen memiliki nilai minimum sebesar 2,83 dan nilai maximum sebesar 5,00. Variabel Efektifitas Operasional memiliki nilai mean (rata-rata) sebesar 4,2148. Kinerja Manajemen Perusahaan sebagai variabel dependen memiliki nilai minimum sebesar 3,33 dan nilai maximum sebesar 5,00. Variabel Kualitas Bahan Baku memiliki nilai mean (rata-rata) sebesar 4,4519.

2. Hasil Uji Validitas

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

Butir Pertanyaan	Person correlation	r tabel	Keterangan	
X1	X1.1	0,891**	2.01669	VALID
	X1.2	0,768**	2.01669	VALID
	X1.3	0,742**	2.01669	VALID
	X1.4	0,834**	2.01669	VALID
X2	X2.1	0,849**	2.01669	VALID
	X2.2	0,787**	2.01669	VALID
	X2.3	0,828**	2.01669	VALID
	X2.4	0,835**	2.01669	VALID

Butir Pertanyaan	Person correlation	r tabel	Keterangan	
Y	X2.5	0,694**	2.01669	VALID
	X2.6	0,695**	2.01669	VALID
	Y1	0,760**	2.01669	VALID
	Y2	0,337*	2.01669	VALID
	Y3	0,462**	2.01669	VALID
	Y4	0,874**	2.01669	VALID
	Y5	0,848**	2.01669	VALID
Y6	0,775**	2.01669	VALID	

Sumber: Data primer diolah, Tahun 2024

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa variabel Faktor Pelayanan, Efektifitas Operasional dan Kinerja Manajemen Perusahaan. memiliki nilai r hitung > r tabel (r hitung > 2.01669) sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam penelitian tersebut valid.

3. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Faktor Pelayanan	0,826	Reliabel
Efektifitas Operasional	0,867	Reliabel
Kinerja Manajemen Perusahaan	0,781	Reliabel

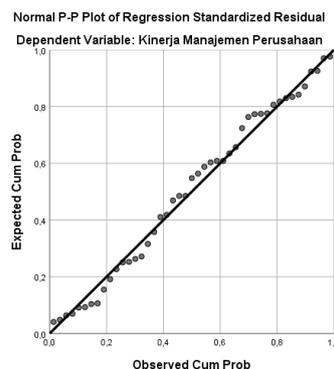
Sumber: Data primer diolah, Tahun 2024

Tabel 3 menunjukkan bahwa Faktor Pelayanan, Efektifitas Operasional dan Kinerja Manajemen Perusahaan. Mempunyai nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa item pertanyaan dalam penelitian ini bersifat reliabel. Sehingga setiap item pertanyaan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten dan apabila pertanyaan diajukan kembali maka akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Dalam penelitian ini untuk menguji normalitas data digunakan grafik Normal P-Plot of Regression Standardized Residual yang hasil pengujiannya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1
Hasil Uji Normalitas

Sumber: Data primer yang diolah 2024

Dari Gambar 1 di atas, dapat dilihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa distribusi data adalah normal.

b. Hasil Uji Multikolinearitas

Dilakukan melalui perhitungan *varians inflation factor* (VIF) dan *Tolerance*. Apabila nilai VIF lebih besar dari 10 atau nilai *tolerance* < 0,10 maka variabel independen tersebut memiliki gejala multikolinearitas. Sebaliknya apabila nilai VIF < 10 dan *tolerance* > 0,10 maka dapat disimpulkan model regresi tersebut bebas dari multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Toleransi	Varian Inflation Factor (VIF)	Keterangan
Faktor Pelayanan	,706	1,416	Tidak terjadi Multikolinieritas
Efektifitas Operasional	,706	1,416	Tidak terjadi Multikolinieritas

Sumber: Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4, menunjukkan nilai tolerance > 0,10 yang artinya tidak terdapat kolerasi antar variabel. Masing-masing variabel Independen memiliki nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) menunjukkan nilai < 10. Hal ini berarti bahwa variabel independen pada penelitian ini tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas sesama variabel independen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi ini terbebas dari multikolinearitas.

5. Analisis Regresi Berganda

Tabel 5
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,297	3,191		3,854	,000
Faktor Pelayanan	,448	,206	,325	2,176	,035
Efektifitas Operasional	,261	,116	,337	2,257	,029
R	= 0,581		F hitung = 10,726		
R ²	= 0,338		Sig = 0,000		

Sumber: Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan pada Tabel 5, Maka persamaan regresi yang di dapatkan dari hasil perhitungan adalah sebagai berikut:

$$Y = 12,297 + 0,448X_1 + 0,261X_2$$

Nilai konstan yaitu $\beta_0 = 12,297$ mempunyai arti bahwa, apabila variabel Faktor Pelayanan dan Efektifitas Operasional sebesar 3,715 tidak mengalami perubahan, maka Kinerja Manajemen Perusahaan sebesar 12,297.

Koefisien variabel Faktor Pelayanan (X_1) sebesar 0,448 yang berarti hal ini berarti apabila Faktor Pelayanan meningkat satu persen, maka Kinerja Manajemen Perusahaan meningkat sebesar 44,8%,

Koefisien variabel Efektifitas Operasional (X_2) sebesar 0,261 yang berarti hal ini berarti apabila Efektifitas Operasional meningkat satu persen, maka Kinerja Manajemen Perusahaan meningkat sebesar 26,1%.

a. Uji Koefisien Korelasi (R)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya proporsi sumbangan variabel Faktor Pelayanan dan Efektifitas Operasional terhadap variabel dependen Kinerja Manajemen Perusahaan. Koefisien korelasi (R) = 0.581 menunjukkan bahwa korelasi variabel Independen dan variabel dependen sangat erat kaitannya dan bernilai positif dan mendekati 1.

b. Uji Koefisien Determinasi. (R^2)

Nilai Koefisien determinasi (R^2) = 0, yang menunjukkan bahwa variasi dari Kinerja Manajemen Perusahaan, dapat dijelaskan oleh variabel Faktor Pelayanan dan Efektifitas Operasional, sebesar 33,8%, sedangkan sisanya sebesar 66,2%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini

c. Hasil Uji F

Tabel 5 diatas diperoleh $F_{hitung} = 10,726 > F_{tabel} = 3.95$, serta memiliki tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa model regresi yang telah digunakan dapat meningkatkan Faktor Pelayanan dan Efektifitas Operasional secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Manajemen Perusahaan. Hipotesis yang menyatakan bahwa Faktor Pelayanan dan Efektifitas Operasional secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajemen Perusahaan. Terbukti Diterima.

d. Uji t (Uji Parsial)

Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel independen yaitu variabel Faktor Pelayanan dan Efektifitas Operasional berpengaruh terhadap Kinerja Manajemen Perusahaan, maka berikut ini akan dijelaskan:

1) Variabel Faktor Pelayanan Terhadap Kinerja Manajemen Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh Faktor Pelayanan terhadap Kinerja Manajemen Perusahaan nilai $t_{hitung} = 2,176 > t_{tabel} = 2.01669$, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,035, lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat $\alpha = 5\%$. Hasil ini menunjukkan bahwa secara perhitungan statistik Faktor Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Manajemen Perusahaan. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa "Faktor Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajemen Perusahaan terbukti (H_1 diterima)".

2) Variabel Efektifitas Operasional Terhadap Kinerja Manajemen Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh Efektifitas Operasional terhadap Kinerja Manajemen Perusahaan nilai $t_{hitung} = 2,257 > t_{tabel} = 2.01669$, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,029, lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat $\alpha = 5\%$. Hasil ini menunjukkan bahwa secara perhitungan statistik Efektifitas Operasional berpengaruh terhadap Kinerja Manajemen Perusahaan. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa "Efektifitas Operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajemen Perusahaan (H_2 diterima)".

Pembahasan

1. Pengaruh Faktor Pelayanan Terhadap Kinerja Manajemen Perusahaan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis 1 yang diajukan diterima. Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa Faktor Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajemen Perusahaan. Artinya, semakin baik Faktor Pelayanan maka akan diikuti dengan meningkatnya Kinerja Manajemen Perusahaan. Hal ini, Faktor Pelayanan yang lebih baik bisa berdampak pada berbagai aspek kinerja manajemen seperti peningkatan efisiensi, pengambilan keputusan yang lebih baik, semangat kerja karyawan yang lebih tinggi, dan kepuasan pelanggan yang meningkat dan perusahaan berinvestasi dalam melatih staf pelayanan pelanggannya agar lebih efektif dalam

menangani pertanyaan, perusahaan tersebut kemungkinan akan melihat peningkatan dalam kinerja manajemennya secara keseluruhan. Ini bisa terlihat dalam peningkatan penjualan, retensi pelanggan yang lebih baik, atau operasi yang lebih lancar.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan penelitian Syah dan Tahir, N. (2021) Manajemen pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang. Penilaian kinerja merupakan suatu hal yang penting. Karena dengan adanya kinerja, maka akan diketahui Tingkat pencapaian hasil yang telah dicapai, atau akan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas telah dilaksanakan dan Anggara, F. (2022) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan. Penyelesaian keluhan pelanggan yang lebih cepat dan efektif dapat mengurangi beban kerja manajemen dan meningkatkan efisiensi operasional, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja manajemen.

2. Pengaruh Efektifitas Operasional Terhadap Kinerja Manajemen Perusahaan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis 2 yang diajukan diterima. Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa Efektifitas Operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajemen Perusahaan. Artinya, semakin baik Efektifitas Operasional maka akan diikuti dengan meningkatnya Kinerja Manajemen Perusahaan. Hal ini, pentingnya fokus pada peningkatan efektivitas operasional sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja manajemen perusahaan. Dengan memastikan bahwa operasi perusahaan berjalan dengan efisien dan produktif, perusahaan tidak hanya mengurangi biaya dan meningkatkan output, tetapi juga mengoptimalkan kinerja tim manajemennya, yang akan berdampak positif pada keseluruhan kinerja perusahaan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan penelitian oleh Lendrawati, A. (2021) Efektifitas Operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Keuangan, Dengan meningkatkan efisiensi dalam proses produksi, perusahaan dapat mengurangi biaya produksi per unit. Hal ini akan meningkatkan margin keuntungan dan berdampak positif pada kinerja keuangan dan Vildayanti dan Sriyanto, A. (2024) Efektifitas Operasional berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Performa Manajemen Logistik Perusahaan. peningkatan efektivitas operasional sebagai strategi untuk meningkatkan performa manajemen logistik perusahaan. Dengan memastikan bahwa operasi perusahaan berjalan dengan efisien dan produktif, perusahaan dapat mengoptimalkan fungsi logistiknya, yang akan berdampak positif pada keseluruhan kinerja logistik dan operasional perusahaan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan data yang telah dikumpul dan pengujian hipotesis dengan analisis regresi linear berganda telah dilakukan, maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis 1 yang diajukan diterima. Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa Faktor Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajemen Perusahaan. Artinya, semakin baik Faktor Pelayanan maka akan diikuti dengan meningkatnya Kinerja Manajemen Perusahaan. Hal ini, Faktor Pelayanan yang lebih baik bisa berdampak pada berbagai aspek kinerja manajemen seperti peningkatan efisiensi, pengambilan keputusan yang lebih baik, semangat kerja karyawan yang lebih tinggi, dan kepuasan pelanggan yang meningkat dan perusahaan berinvestasi dalam melatih staf pelayanan pelanggannya agar lebih efektif dalam menangani pertanyaan, perusahaan tersebut kemungkinan akan melihat peningkatan dalam kinerja manajemennya secara keseluruhan. Ini bisa terlihat dalam peningkatan penjualan, retensi pelanggan yang lebih baik, atau operasi yang lebih lancar.
2. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis 2 yang diajukan diterima. Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa Efektifitas Operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajemen Perusahaan. Artinya, semakin baik Efektifitas Operasional maka akan diikuti dengan meningkatnya Kinerja Manajemen Perusahaan. Hal ini, pentingnya fokus pada peningkatan efektivitas operasional sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja manajemen perusahaan. Dengan memastikan bahwa

operasi perusahaan berjalan dengan efisien dan produktif, perusahaan tidak hanya mengurangi biaya dan meningkatkan output, tetapi juga mengoptimalkan kinerja tim manajemennya, yang akan berdampak positif pada keseluruhan kinerja perusahaan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan di masa mendatang.

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan indikator atau variabel tambahan yang relevan untuk memberikan wawasan lebih luas terkait kinerja manajemen perusahaan. Misalnya, variabel budaya organisasi, kepemimpinan, dan motivasi karyawan dapat ditambahkan untuk mengeksplorasi lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi kinerja. Hal ini dapat memberikan pandangan yang lebih holistik dan memperkaya temuan penelitian.
2. Disamping menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian lanjutan juga dapat memperluas analisis dengan pendekatan kualitatif, seperti wawancara mendalam atau studi kasus, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor subjektif yang tidak dapat diukur secara statistik. Pendekatan ini dapat membantu menggali aspek-aspek yang lebih spesifik, seperti persepsi individu, dinamika interpersonal, dan dampak kebijakan tertentu terhadap kinerja perusahaan.
3. Disarankan agar perusahaan melakukan evaluasi berkala terhadap kebijakan yang berhubungan dengan pelayanan dan efektivitas operasional, dengan mempertimbangkan masukan dari karyawan secara langsung. Langkah ini tidak hanya meningkatkan kinerja manajemen tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih adaptif dan inklusif..

DAFTAR PUSTAKA

- Adha dan Hafidzi, A. H. (2019). Pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, budaya kerja terhadap kinerja karyawan dinas sosial kabupaten Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4(1), 47-62.
- Anggara, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perusahaan Dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Mediasi Pada Umkm Tas Kulit Di Yogyakarta.
- Budianto (2023). Research Mapping of Working Capital Turnover (WCT) Ratio in Islamic and Conventional Banking: Vosviewer Bibliometric Study and Literature Review. *Global Financial Accounting Journal*, 7(2), 181-194.
- Deni, A. (2023). *Manajemen Strategi di Era Industri 4.0*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Edisi 10. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lendrawati, A. (2021). Pengaruh Efisiensi, Efektivitas, Dan Leverage Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Publik Bisnis Ritel. *Jurnal manajerial dan kewirausahaan*, 3(3), 591-600.
- Pertiwi dan Sumantyo, F. D. S. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan: Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(6), 582-591.
- Ryan Septiadi. (2020). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Patampunua Kabupaten Pinrang*. UIN Alauddin Makassar.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

- Syah danTahir, N. (2021). Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(5), 1842-1857.
- Vildayanti dan Sriyanto, A. (2024). Pengaruh Faktor Biaya, Faktor Pelayanan Dan Efektifitas Operasional Terhadap Performa Manajemen Logistik Perusahaan. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 4(1), 141-153.