

PENGARUH *HUMAN CAPITAL MANAGEMENT* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN YANG DIMEDIASI OLEH PENGEMBANGAN KARIR PADA KARYAWAN VILLA, DESA KALISADA, BULELENG-BALI

I KETUT SUDARNAYA¹; KOMANG RINA MARTINI²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma Singaraja
Jln. Yudistira No. 11, Kendra, Kec. Buleleng, Bali Telp. (0362) 22950
E-mail : rinamartini1101@gmail.com

Abstract: The purpose of this study was to find out how human capital management influences service quality with career development as a mediating variable. This study uses a quantitative approach. The data collection technique used in this study was a questionnaire and documentation technique. The total population and sample used were 40 people from 5 (five) villas in Kalisada Village, Buleleng-Bali which consisted of Manik Segara Villa, Mahkai Villa, Medium Villa, Palmeira Villa and Le Petit Leon Villa. The data analysis technique used in this study is SEM-PLS (Structural Equation Modeling- Partial Least Square) mode using SMARTPLS3 to process research data. The relationship examined in this study showed one result that was not significant and the other results had a positive and significant effect. Therefore, villa companies are expected to be able to improve employee careers by looking at how large the human capital management is and the quality of service each employee has

Keywords: *Human Capital Management, Service Quality and Career development*

Di era globalisasi saat ini dengan pasar tenaga kerja yang dinamis, menjaga karyawan yang baik menjadi hal yang semakin penting, karena karyawan memiliki peran utama dalam setiap kegiatan operasional perusahaan (Purnamasari & Sintaasih, 2019). Oleh sebab itu, perusahaan harus mampu memberikan perhatian secara maksimal kepada pegawai atau karyawannya, sehingga karyawan yang bersangkutan dapat memberikan segala kemampuannya sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya pelayanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan dan kebutuhan para konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan konsumen. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mariansyah & Syarif (2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu” pada tahun 2020 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh cafe masih kurang. Beberapa karyawan Cafe Kabalu Palembang sering tidak memberikan salam (greeting) pada konsumen saat masuk ke cafe tersebut dan terkadang karyawan tidak memberi tahu terlebih dahulu bahwa stok makanan/minuman telah habis dan saat sudah menunggu pesanan karyawan baru menyampaikan bahwa stok makanan/minuman tersebut telah habis. Hal itu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan karyawan sangat kurang sehingga perlu adanya perubahan dengan menerapkan human capital management yang baik oleh masing-masing karyawan.

Pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada villa-villa yang ada di Desa Kalisada,

Buleleng-Bali dengan mengambil 5 (lima) sampel, yaitu Villa Manik Segara, Villa Mahkai, Villa Palmeira, Villa Le Petit Leon dan Villa Sedang.

Berdasarkan survey yang dilakukan pada 5 (lima) villa diatas, adapun data kualitas pelayanan yang di dapat mengalami penurunan hal ini dibuktikan dengan adanya data complain berikut ini:

Tabel 1. Jumlah & Jenis *Komplain* Tamu Tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah Complain	Jenis Complain
2021-2023	30	-Staff yang kurang ramah dan kurang empati terhadap tamu -Kurangnya kebersihan (<i>cleanliness</i>) -Lingkungan terlalu berisik dan kurang nyaman

Sumber: Data Diolah 2023

Pada tabel 1 diatas, dapat dilihat jumlah complain yang terjadi dan jenis complain yang diberikan oleh tamu pada tahun 2021-2023. Ada beberapa jenis complain yang disampaikan oleh tamu mulai dari masalah teknis hingga masalah lingkungan yang membuat tamu tidak nyaman.

Berikut ini adalah tabel laporan data jumlah pengaduan complain dari tahun 2021 sampai tahun 2023.

Tabel 2. Data Jumlah *Complain* Tamu Tahun 2021-2023

No	Tahun	Nama Villa				
		Villa Manik Segara	Villa Mahkai	Villa Palmeira	Villa Le Petit Leon	Villa Sedang
1	2021	1	3	3	2	2
2	2022	-	2	1	-	1
3	2023 (Januari-Maret)	4	3	2	3	3
TOTAL		5	8	6	5	6

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel 1 dan tabel 2, menunjukkan bahwa terjadi peningkatan *complain* tamu pada tahun 2021-2023 dengan berbagai jenis keluhan. Dalam setiap perusahaan pasti akan selalu ada *complain* (keluhan). Sehingga perlu di lakukan perubahan untuk mengurangi *complain* tersebut. Oleh karena itu, hal tersebut akan menjadi sebuah tantangan untuk bersaing dengan villa

lainnya. Tamu akan membandingkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan villa dengan kualitas pelayanan yang mereka harapkan. Jika tamu merasa puas maka tamu tersebut akan kembali lagi dan menjadi pelanggan setia serta akan menceritakan pengalaman tersebut kepada orang lain.

Human capital management adalah sebuah sistem dan segala sesuatu yang berkaitan dengan sumber daya manusia untuk memperbaiki kualitas seseorang dengan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, inovasi dan kemampuan yang dimilikinya, sehingga dapat menciptakan nilai bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Pengembangan karir adalah upaya pimpinan dalam menyeimbangkan kebutuhan organisasi dengan kapasitas pegawai, dilakukan melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan beraskan keadilan. Dengan adanya pengembangan karir pegawai memiliki kesempatan untuk mempersiapkan masa depan sesuai dengan potensinya. Pengembangan karir yang terencana dengan baik, beraskan keadilan dan ditunjang dengan adanya kepedulian pimpinan akan mendorong pegawai untuk bekerja lebih giat dan merasa puas. Pengembangan karir yang dirancang secara baik akan membantu dalam menentukan kebutuhan karir mereka sendiri dan menyesuaikan antara kebutuhan karyawan dengan tujuan perusahaan.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan dari 5 (lima) villa yang dijadikan tempat penelitian, yaitu Villa Manik Segara, Villa Mahkai, Villa Palmeira, Villa Le Petit Leon dan Villa Sedang, menempatkan sumber daya manusia sebagai aset utama dalam keberlangsungan perusahaan. Dengan memberikan perhatian yang optimal dalam perkembangan kebutuhan kompetensi SDM yang dapat menentukan keberhasilan dan kesinambungan usaha dalam jangka panjang sehingga tercipta SDM yang professional, berkompeten,

dan berintegritas tinggi dalam mendukung operasional, peningkatan kerja dan pencapaian perusahaan.

Berdasarkan *survey* yang dilakukan, kualitas pelayanan yang diberikan karyawan mengalami penurunan, hal itu dapat dilihat pada tabel 2 yang menunjukkan terjadinya penurunan terhadap kualitas pelayanan oleh karyawan dibuktikan dengan adanya data kompalin. Sehingga untuk mengatasi masalah tersebut diperlukan adanya strategi dari perusahaan, yaitu dengan mengembangkan karir karyawan.

METODE

Berdasarkan data yang diperoleh, populasi dalam penelitian ini berjumlah 40 orang yaitu seluruh karyawan pada masing-masing villa. Dengan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik sampel yang digunakan adalah teknik *sampling jenuh*, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Selanjutnya terkait pengumpulan data menggunakan kuesioner dan hasil kuesioner diolah menggunakan model SEM-PLS (*Structural Equation Modeling- Partial Least Square*) dengan menggunakan SMARTPLS3.

HASIL

Convergent Validity (Uji Validitas Menggunakan Outer Loading); Convergent validity dapat dilihat dari korelasi antara skor item atau indikator konstraknya. Indikator dianggap valid jika memiliki nilai korelasi diatas 0,70. Output SmartPLS untuk outer loading dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini. Tabel 3. Outer Loading

Dimensi	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Human Capital Management	X1	0.811	Valid
	X2	0.886	Valid
	X3	0.753	Valid
	X4	0.743	Valid
Kualitas Pelayanan	Y1	0.750	Valid
	Y2	0.731	Valid
	Y3	0.840	Valid
	Y4	0.740	Valid
	Y5	0.826	Valid
Pengembangan Karir	Z1	0.871	Valid
	Z2	0.951	Valid
	Z3	0.790	Valid
	Z4	0.904	Valid

Z5	0.833	Valid
Z6	0.940	Valid
Z7	0.852	Valid

Sumber: Data Diolah SmartPLS3, 2023

Discriminant Validity (Uji Validitas Menggunakan AVE); Discriminant validity diukur dengan membandingkan nilai AVE setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar dari nilai korelasi antar konstruk dalam model maka memiliki nilai discriminant validity yang baik.

Tabel 4. Discriminant Validity

Variabel	AVE	Akar AVE	Koefisien Korelasi		
			X	Y	Z
Human Capital Management (X)	0.640	0.800	0.800	-	-
Kualitas Pelayanan (Y)	0.606	0.778	0.582	0.779	-
Pengembangan Karir (Z)	0.773	0.879	0.791	0.650	0.879

Sumber: Data Diolah SmartPLS3, 2023

Berdasarkan data pada tabel 4 diatas menunjukkan bahwa nilai AVE pada tabel lebih tinggi daripada nilai korelasi, jadi dapat disimpulkan bahwa data diatas valid karena telah memenuhi *discriminant validity*.

Composite Reliability, Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dapat dikatakan memberikan hasil ukur yang stabil dan konstan, jika alat ukur tersebut dapat diandalkan atau reliabel. Reliabilitas instrument penelitian ini dapat diuji dengan menggunakan *composite reliability* dengan nilai diatas 0.70.

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Human Capital Management (X)	0.876	Reliabel
Kualitas pelayanan (Y)	0.885	Reliabel
Pengembangan Karir (Z)	0.960	Reliabel

Sumber: Data Diolah SmartPLS3, 2023

Uji Predictive Relevance (Q Square) Q2, Uji Q Square dapat dilakukan dengan mengukur tingkat kesesuaian suatu model. Model memiliki nilai Q Square yang baik apabila nilai Q Square > 0.

Table 6 . Koefisien R² Variabel Communality

Variabel	R Square	Construct Crossvalidated Communality
<i>Human Capital Management</i> (X)	-	0.400
Kualitas Pelayanan (Y)	0.435	0.399
Pengembangan Karir (Z)	0.625	0.694

Sumber: Data Diolah SmartPLS3, 2023

Dari tabel 6 dapat diketahui nilai R-squared variabel endogen dan nilai Adjusted R-squared, sehingga dapat dihitung nilai Q-Square predictive relevance (Q²) dengan rumus sebagai berikut:

$$Q^2 = 1 - (1 - 0) (1 - 0.435) (1 - 0.625)$$

$$Q^2 = 1 - (1) (0.565) (0.375)$$

$$Q^2 = 1 - 0.211$$

$$Q^2 = 0.789 \text{ (Q-square predictive relevance)}$$

Hasil perhitungan yang dilakukan menunjukkan nilai Q-square predictive relevance sebesar 0.789, sehingga model memiliki tingkat prediksi yang baik dan termasuk kategori model yang kuat. Dari nilai yang diperoleh dapat dimaknai bahwa sebesar 78,9% pengaruh antar variabel yang dijelaskan pada model secara keseluruhan, sedangkan (21,1%) dipengaruhi oleh error atau variabel lain yang tidak dijelaskan atau digunakan di dalam model penelitian ini.

Uji GoF didapat dari hasil perkalian akar rata-rata communality dengan akar rata-rata r square. Berikut ini adalah data tabel nilai communality dan r square.

Rumus:

$$GoF = \sqrt{Com \times R^2}$$

$$GoF = \sqrt{(0.400+0.399+0.694) \times (0.435+0.625)}$$

$$GoF = \sqrt{1.493/3 \times 1.06/2}$$

$$GoF = \sqrt{0.497 \times 0.53}$$

$$GoF = \sqrt{0.263}$$

$$GoF = 0.512$$

Hasil perhitungan Goodness of Fit (GoF) menunjukkan nilai sebesar 0.512, sehingga berdasarkan kriteria GoF hasil perhitungan diatas termasuk kategori besar (GoF Large) karena >0,35.

Effect size dilakukan untuk mengetahui perubahan nilai pada konstruk endogen. Dalam penelitian ini effect size dari variabel laten prediktor dapat dilihat dari Effect sizes for path coefficients yang dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini:

Tabel 7. *Effect Sizes For Path Coefficients*

Variabel	<i>Human Capital Management</i>	Kualitas Pelayanan	Pengembangan Karir
<i>Human Capital Management</i>		0.183	0.791
Kualitas Pelayanan			0.505
Pengembangan Karir			

Sumber: Data Diolah SmartPLS3, 2023)

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat diketahui hasil estimasi effect size menunjukkan nilai variabel human capital management terhadap kualitas pelayanan sebesar 0.183, human capital management terhadap pengembangan karir sebesar 0.791 dan pengembangan karir terhadap kualitas pelayanan sebesar 0.505.

Pengujian hipotesis dapat dilihat dengan menyajikan total effect yang menunjukkan koefisien parameter dan nilai signifikan t-statistik 1,96. Untuk mengetahui hasil uji hipotesis maka dalam analisis SEM-PLS dilakukan dengan metode bootstrapping juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Pengujian hipotesis ini bertujuan untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak. Penelitian ini akan menguji 4 (empat) hipotesis yang terdiri dari 3 (tiga) hipotesis merupakan pengaruh langsung, 1 (satu) hipotesis melibatkan variabel mediasi. Pengujian pengaruh antar variabel dalam model, dapat diketahui melalui coefisien path masing-masing pengaruh antar variabel, pada tingkat significance berdasarkan t-statistic.

Hasil pengujian dengan bootstrapping dapat dilihat tabel total effect dan specific indirect effect berikut ini:

Hubungan antar variabel	Path Coefisient	t-Statistics	Sig	Keterangan
HCM → KP	0.183	0.700	1.96	Non Significance
HCM → PK	0.791	16.666	1.96	Significance
PK → KP	0.505	2.110	1.96	Significance
HCM → PK → KP	0.399	2.076	1.96	Significance

Sumber: Data Diolah SmartPLS3, 2023

Berdasarkan tabel 8 diatas

menunjukkan bahwa human capital management tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai koefisien sebesar 0.183 dengan nilai t-statistik $0.700 < 1.96$. Hipotesis 1 (H1) menyatakan bahwa nilai human capital management berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan pada karyawan villa, Desa Kalisada, Buleleng-Bali, ditolak.

Berdasarkan tabel 8 diatas menunjukkan bahwa human capital management memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengembangan karir dengan nilai koefisien sebesar 0.791 dengan nilai t-statistik $16.666 > 1.96$. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semakin baik human capital management pada diri karyawan maka semakin meningkat pula karir masing-masing karyawan. Hipotesis 2 (H2) menyatakan bahwa nilai human capital management berpengaruh positif signifikan terhadap pengembangan karir pada karyawan villa, Desa Kalisada, Buleleng-Bali, diterima.

Berdasarkan tabel 8 diatas menunjukkan bahwa pengembangan karir memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai koefisien sebesar 0.505 dengan nilai t-statistik sebesar $2.110 > 1.96$. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semakin berkembang karir karyawan maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang bisa diberikan oleh karyawan perusahaan. Hipotesis 3 (H3) menyatakan bahwa nilai pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada karyawan villa, Desa Kalisada, Buleleng-Bali, diterima.

Memeriksa Pengaruh Langsung Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen Model Dengan Melibatkan Variabel Mediasi; Pengujian pengaruh variabel human capital management terhadap kualitas pelayanan dengan melibatkan variabel mediasi yaitu pengembangan karir didasarkan pada tabel 8 dapat dimodifikasi menjadi tabel 9 dibawah ini.

Tabel 9. Pengujian Variabel Mediasi Pengembangan Karir Pada Pengaruh Human Capital Management Terhadap Kualitas Pelayanan

Hubungan antar variabel	Sig	Keterangan
HCM → PK	Significance	Partial Mediation
PK → KP	Significance	
HCM → KP	Significance	

Sumber: Data Diolah SmartPLS3, 2023

Berdasarkan pada tabel 9 diatas menunjukkan bahwa variabel human capital management berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan melibatkan variabel pengembangan karir sebagai variabel mediasi. Artinya variabel human capital management akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan baik tetapi melalui variabel mediasi yaitu pengembangan karir.

Memeriksa Pengaruh Langsung Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen Pada Model Tanpa Melibatkan Variabel Mediasi; Pengujian pengaruh variabel human capital management terhadap kualitas pelayanan tanpa melibatkan variabel mediasi yaitu pengembangan karir dapat dilihat pada tabel 10 dibawah ini.

Tabel 10. Hasil Pengujian Pengaruh *Human Capital Management* Terhadap Kualitas Pelayanan Tanpa Menggunakan Variabel Mediasi

Hubungan antar variabel	Parth Coefisient	t- Statistics	Sig	Keterangan
HCM → KP	0.183	0.700	1.96	Non Significance

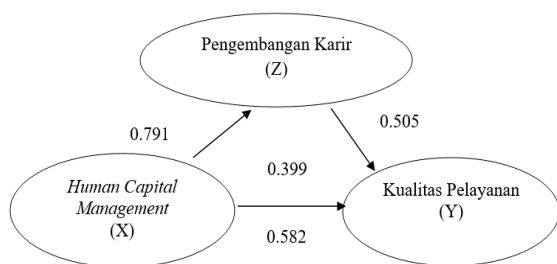
Sumber: Data Diolah SmartPLS3, 2023

Berdasarkan tabel 10 diatas menunjukkan human capital management tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tanpa menggunakan variabel mediasi yaitu pengembangan karir.

Peran mediasi pengembangan karir dalam pengaruh human capital management terhadap kualitas pelayanan. Berikut ini adalah gambar hasil uji pengaruh pengembangan karir memediasi pengaruh human capital management terhadap kualitas pelayanan.

Gambar 2. Pengaruh Human Capital Management Terhadap Kualitas Pelayanan

Yang Dimediasi Oleh Pengembangan Karir



Berdasarkan gambar 2 diatas menunjukkan bahwa human capital management tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan human capital management berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan karir dan pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan variabel pengembangan karir sebagai variabel mediasi.

Oleh karena itu, uji hipotesis 4 (H4) yang menyatakan bahwa human capital management berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan pengembangan karir sebagai mediasi, diterima

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan statistik pada tabel 8 dapat dilihat bahwa konstruk human capital management tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien parameter sebesar 0.183 dan nilai t-statistik sebesar 0.700. Hal ini juga diperkuat dengan penelitian terdahulu yaitu berdasarkan penelitian Syafarudin & Hertati “Penerapan Human Capital, Kualitas Pelayanan (2020) dalam jurnal yang berjudul Pada Sistem Informasi Manajemen” menyatakan bahwa **human** capital berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai t hitung > t tabel sebesar 4.427 dengan p-value (nilai signifikan) sebesar 0.000.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ginting, dkk (2023) dalam jurnal yang berjudul “Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Panorama” menyatakan

bahwa nilai koefisien manajemen sumber daya manusia sebesar 0,063. Nilai koefisien bernilai positif artinya pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan kantor kelurahan panorama adalah bersifat positif dan cukup kuat. Jika tingkat manajemen sumber daya manusia pegawai tinggi, maka kualitas pelayanan pegawai akan semakin tinggi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dahlan & Iriawan (2018) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Manajemen SDM dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar” menyatakan bahwa manajemen SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,366.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik pada tabel 8 dapat dilihat bahwa konstruk human capital management berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan karir. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien parameter sebesar 0.791 dengan nilai t-statistik 16.666. Hal ini juga diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Silvia (2021) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Human Capital Terhadap Pengembangan Karir Terhadap Karyawan PT. Surya Agrolika Reksa 2 Desa Kotobaru Kecamatan Singingi Hilir” menyatakan bahwa ada pengaruh yang sangat signifikan antara human capital terhadap pengembangan karir karyawan PT. Surya Agrolika Reksa 2 Desa Kotobaru Kecamatan Singingi Hilir yang mana dibuktikan dengan pengujian t hitung sebesar 6.462 sedangkan t tabel sebesar 2.093 yang artinya t hitung lebih besar dari t tabel sehingga menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara human capital dengan pengembangan karir.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ningsih, dkk (2020) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Islamic Human Capital dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah” menunjukkan bahwa secara simultan,

variabel *Islamic Human Capital* dan pengembangan karir berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut ditunjukkan dari besarnya nilai F sebesar 10,217 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hanim & Baskoro (2023) dalam jurnal yang berjudul “Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Karir Karyawan Perumda BPR Bank Gresik” menunjukkan bahwa untuk membantu pengembangan karir karyawannya, manajemen sumber daya Perumda BPR Bank Gresik telah melakukan pelatihan yang berkelanjutan dan terdapat evaluasi dalam prosesnya agar pelatihan dapat berjalan maksimal dalam pengembangan karier karyawan. Selain itu Perumda BPR Bank Gresik, juga membantu pengembangan karir karyawan melalui promosi jabatan dimulai dari struktur organisasi yang sudah disepakati oleh direksi.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik pada tabel 8 dapat dilihat bahwa konstruk pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien parameternya sebesar 0.505 dengan nilai t-statistik sebesar 2.102. Hal ini juga diperkuat dengan adanya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Herlina (2021) tentang “Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Karakteristik Individu dan Pengembangan Karir Pegawai”. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel pengembangan karir didapatkan nilai t hitung 2,103 dengan nilai signifikan 0,042. Nilai signifikan tersebut juga kecil dari 0,05. Hal ini menjelaskan bahwa pengembangan karir memberikan pengaruh signifikan bagi kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ridho (2020) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karir dan Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang” menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Pengembangan Karir secara parsial terhadap

Kualitas Pelayanan karyawan The Arista Hotel Palembang, ditunjukkan nilai sig t sebesar $0,009 > \alpha (0,05)$.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hardiansah (2021) dalam jurnal yang berjudul “Hubungan Pengembangan Karir Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit” menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengembangan karir perawat dengan pelaksanaan mutasi rotasi terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Tugurejo Semarang.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik pada tabel 8 dapat dilihat bahwa konstruk human capital management terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh pengembangan karir berpengaruh secara positif dan signifikan. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien parameternya sebesar 0.399 dan nilai t-statistik sebesar $2.076 > 1,96$ sehingga H4 dapat diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel mediasi masuk ke dalam kategori partial mediation yang artinya dengan melibatkan variabel mediasi, secara langsung maupun tidak langsung variabel independen tetap mempengaruhi variabel dependen. Hal ini diperkuat berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dr. Ferry Panjaitan SE. M.Si (2017) yang berjudul “Kontribusi Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Karier Serta Dampaknya Terhadap Kualitas Layanan Internal Aparatur Sipil Negara di Instansi Pemerintah Kota Medan “menunjukkan bahwa secara pengaruh langsung pengembangan karir dapat memediasi sistem informasi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan sebesar 27,5%. Sehingga dalam hal ini kualitas layanan akan meningkat apabila dilakukan perbaikan implementasi sistem informasi sumber daya manusia, namun peningkatan kualitas layanan internal akan lebih kecil apabila melalui pengembangan karir.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Laras, dkk (2022) dalam

jurnal yang berjudul “Testing the Mediating Role of Career Development in Affecting Intellectual Capital and Organizational Culture on Employee Performance: Evidence of Local Banks in Yogyakarta, Indonesia” menyatakan bahwa modal intelektual dan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap pengembangan karir dan kinerja.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) *Human capital management* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dibuktikan dengan nilai koefisien sebesar 0.183, nilai t-statistik $0.700 < 1.96$ dan p valuesnya bernilai 0.484 sehingga H1, **ditolak**.
- 2) *Human capital management* berpengaruh signifikan terhadap pengembangan karir dibuktikan dengan nilai koefisien sebesar 0.791, nilai t-statistik $16.666 > 1.96$ dan p valuesnya bernilai 0.000 sehingga H2, **diterima**.
- 3) Pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dibuktikan dengan nilai koefisien sebesar 0.505, nilai t-statistik sebesar $2.102 > 1.96$ dan p valuesnya sebesar 0.035 sehingga H3, **diterima**.
- 4) *Human capital management* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh pengembangan karir dibuktikan dengan nilai koefisien sebesar 0.399, nilai t-statistik sebesar $2.076 > 1.96$ dan p valuesnya bernilai 0.038, sehingga dapat dikatakan bahwa pengembangan karir mampu memediasi pengaruh *human capital management* terhadap kualitas pelayanan karyawan Desa Kalisada, Buleleng-Bali sehingga H4, **diterima**.

DAFTAR RUJUKAN

Andriani, I. (2019). Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Di Kementerian Agama Kabupaten Gowa. In *Angewandte Chemie*

International Edition, 6(11), 951–952. (Vol. 3, Issue 2).

Ardilla, D. (2020). Kajian Pengaruh Implementasi Human Capital Information System (HCIS) Terhadap Kualitas Pelayanan Human Capital (HC) Pada Perusahaan KPN Corp. *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 3(4), 151–162.

<https://doi.org/10.36782/jemi.v3i4.2124>

Citra, S & Dirbawanto, N. (2022). Influence Of Human Capital Management And Characteristics Of Organizational Culture On Employee Performance At Pt. Bank Sumut Syariah Medan, Katamso Branch. *Jurnal Ekonomi Kreatif dan Manajemen Bisnis Digital*, Volume 1 (2), 2022: 239 - 252, E-ISSN: 2961-8428, 239-250.

Dahlan & Iriawan, H. (2018). Pengaruh Manajemen SDM dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. *JAKPP: Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 4(2), 113–122.

Dr. Ferry Panjaitan, SE. M.Si. (2017). Kontribusi Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Karier Serta Dampaknya Terhadap Kualitas Layanan Internal Aparatur Sipil Negara Di Instansi Pemerintah Kota Medan. In *BMC Public Health* (Vol. 5, Issue 1). <https://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/siklus/article/view/298%0Ahttp://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jana.2015.10.005%0Ahttp://www.biomedcentral.com/1471-2458/12/58%0Ahttp://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&P>

Ginting, dkk. (2023). Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi

- Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Panorama. *Jurnal Ekombis Review – Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11 No. 1,(1), 613–626.
- Hanim, H & Baskoro, H. (2023). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Karir Karyawan Perumda BPR Bank Gresik. *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 229–253.
- Hardiansah, Y. (2021). Hubungan Pengembangan Karir Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit. *Bali Medika Jurnal*, 8(2), 221–232. <https://doi.org/10.36376/bmj.v8i2.204>
- Herlina, V. (2021). Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Karakteristik Individu dan Pengembangan Karir Pegawai. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(1), 51–56. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n1.p51-56>
- Isa, E. (2021). Human Capital, Pembelajaran Organisasional dan Efeknya Terhadap Perilaku Inovasi Serta Kinerja Karyawan Perbankan Di Kota Gorontalo. *Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*, 32-191.
- Laras, dkk. (2022). Testing the Mediating Role of Career Development in Affecting Intellectual Capital and Organizational Culture on Employee Performance: Evidence of Local Banks in Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Accounting and Investment*, 23(1), 16–32. <https://doi.org/10.18196/jai.v23i1.12694>
- Mahira, dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Mariansyah, A & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14.
- Ningsih, dkk. (2020). Pengaruh Islamic Human Capital dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah. *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, 4(2), 163. <https://doi.org/10.30983/es.v4i2.3490>
- Purnamasari, N & Sintaasih, D. (2019). Pengaruh Pengembangan Karir, Kompensasi, dan Iklim Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(9), 5762. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i09.p20>
- Ridho, AM. (2020). Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karir dan Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang. (*Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, Dan Akuntansi*, 5(2), 77–86. <https://ejournal.muliadarma.ac.id/index.php/jembatan/article/view/30>
- Silvia, N. (2021). Pengaruh Human Capital Terhadap Pengembangan Karir Karyawan PT. Surya Agrolika Reksa 2 Desa Kotobaru Kecamatan Singingi Hilir. *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 16-77.
- Syafarudin, A & Hertati, L. (2020). Penerapan Human Capital, Kualitas Pelayanan Pada Sistem Informasi Manajemen. @is The Best: Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise ISSN: 2252-9853 ISSN: 2656-808X (Online), 31-45.