

PENGARUH KOMPETENSI DAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI KARYAWAN TERHADAP EFEKTIVITAS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI E-COMMERCE JANITRA COLLECTION

1) Yoan Adjlia Bening Suciati dan 2) Caslam

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Binaniaga Indonesia
yoanadjlia95@gmail.com

Abstrak : Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi dan kemampuan komunikasi karyawan terhadap efektivitas penanganan keluhan pelanggan pada e-commerce Janitra Collection. Sampel penelitian terdiri dari 63 karyawan yang dipilih dengan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara kuantitatif menggunakan uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, korelasi, dan regresi linier berganda. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat rata-rata indikator kompetensi, komunikasi, dan efektivitas berada pada kategori cukup. Koefisien korelasi antarvariabel menunjukkan hubungan positif dan bermakna ($p < 0,01$). Hasil uji regresi paralel memperlihatkan bahwa kompetensi dan kemampuan komunikasi masing-masing berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap efektivitas penanganan keluhan. Pengujian simultan juga menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama memberikan kontribusi signifikan terhadap variasi efektivitas (uji F signifikan). Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan kompetensi teknis (problem solving, prosedur) dan keterampilan komunikasi (klaritas, empati, responsivitas) sebagai strategi utama untuk meningkatkan efektivitas penanganan keluhan serta menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan Janitra Collection.

Kata kunci: Kompetensi, Komunikasi, Efektivitas Penanganan Keluhan

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah perilaku konsumsi masyarakat, termasuk dalam aktivitas belanja yang kini didominasi oleh platform e-commerce. Salah satu pelaku e-commerce lokal yang berkembang pesat adalah Janitra Collection, yang dalam dua tahun terakhir mengalami peningkatan transaksi secara signifikan. Namun, peningkatan tersebut diiringi dengan bertambahnya keluhan pelanggan yang menunjukkan adanya permasalahan dalam efektivitas penanganan keluhan. Berdasarkan pra-survei terhadap 40 pelanggan, sebanyak 62,5% responden merasa tidak puas dengan respon customer service, sedangkan wawancara mendalam menunjukkan keluhan terhadap lambatnya tanggapan dan kurang tepatnya solusi yang diberikan.

Dua faktor utama yang diduga memengaruhi rendahnya efektivitas penanganan keluhan adalah kompetensi dan kemampuan komunikasi karyawan. Kompetensi berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah, memahami prosedur, serta mengambil keputusan secara cepat dan tepat. Sementara itu, kemampuan komunikasi menentukan sejauh mana pesan dapat disampaikan dengan jelas dan empatik kepada pelanggan. Hasil pra-survei menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan Janitra Collection belum memiliki tingkat kompetensi dan komunikasi yang optimal, ditunjukkan oleh rendahnya kemampuan problem solving, pemahaman prosedur, serta intensitas komunikasi saat menangani keluhan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas penanganan keluhan masih perlu ditingkatkan, baik dari aspek teknis maupun interpersonal. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan kemampuan komunikasi karyawan terhadap efektivitas penanganan keluhan pelanggan pada e-commerce Janitra Collection, guna memberikan rekomendasi pengembangan sumber daya manusia yang lebih profesional dan responsif di era digital.

Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dirumuskan suatu pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap Efektivitas Penanganan Keluhan Pelanggan ?
2. Apakah Kemampuan Komunikasi Karyawan berpengaruh terhadap Efektivitas Penanganan Keluhan Pelanggan ?
3. Apakah Kompetensi dan Kemampuan Komunikasi Karyawan berpengaruh terhadap Efektivitas Penanganan Keluhan Pelanggan ?

TINJAUAN PUSTAKA

Kompetensi

Kompetensi dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau karakteristik dasar yang memungkinkan seseorang menunjukkan kinerja yang efektif dan unggul dalam pekerjaan tertentu. Kompetensi mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, sikap, serta perilaku yang relevan dengan tuntutan tugas. Menurut Wibowo (2016:45), kompetensi merupakan kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan, serta didukung oleh sikap kerja yang sesuai dengan persyaratan pekerjaan. Pendapat ini sejalan dengan Spencer dan Spencer (2020:67) yang menyatakan bahwa kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang secara langsung memengaruhi performa kerja atau keberhasilan dalam pekerjaan.

Selanjutnya, Sutrisno dan Zuhri (2019:49) menjelaskan bahwa kompetensi adalah kemampuan yang dilandasi keterampilan, pengetahuan, serta sikap kerja yang diterapkan dalam pelaksanaan tugas sesuai standar kerja organisasi. Robbins dan Judge (2021:79) menambahkan bahwa kompetensi merupakan

kapasitas individu yang dapat dikembangkan dan dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas kerja sekaligus memberikan kontribusi positif bagi organisasi. Dengan demikian, kompetensi bukan hanya mencerminkan kemampuan teknis, tetapi juga mencakup aspek perilaku dan motivasional yang mendorong seseorang untuk bekerja secara profesional.

Dari berbagai pandangan tersebut dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan menyeluruh yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang memungkinkan seseorang melaksanakan tugas dengan baik. Kompetensi menjadi faktor pembeda utama antara kinerja unggul dan kinerja rata-rata, sehingga pengembangan kompetensi karyawan menjadi kunci keberhasilan organisasi dalam mencapai efektivitas dan daya saing kerja yang berkelanjutan

Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor penting dalam kehidupan manusia, baik dalam bentuk verbal maupun nonverbal, secara langsung maupun melalui media seperti tulisan, suara, gambar, atau simbol tertentu. Dalam konteks kehidupan berorganisasi, komunikasi memiliki peran sentral sebagai sarana penyampaian kebijakan, koordinasi kegiatan, dan pembentukan hubungan kerja yang harmonis antarindividu maupun antarbagian organisasi.

Menurut Onong (2020:27), istilah komunikasi yang berasal dari bahasa Latin *communicatio* dan bersumber dari kata *communis* berarti "sama". Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi akan berlangsung efektif apabila terdapat kesamaan makna antara pengirim dan penerima pesan. Dengan demikian, komunikasi tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga pemahaman bersama terhadap pesan yang disampaikan.

Sementara itu, Koesomowidjojo (2021) menjelaskan bahwa komunikasi merupakan proses interaksi untuk melakukan pertukaran informasi dengan tujuan memengaruhi sikap dan perilaku orang lain. Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui media, baik dalam bentuk ucapan, teks, gambar, maupun simbol, sehingga kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dari proses komunikasi. Arni (2016:4) juga menegaskan bahwa komunikasi merupakan pertukaran informasi verbal dan nonverbal antara pengirim dan penerima yang bertujuan mengubah perilaku.

Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran informasi yang menuntut adanya kesamaan makna dan pemahaman antara pihak-pihak yang terlibat, sehingga menghasilkan pengertian bersama yang menjadi dasar terjalinnya hubungan sosial dan profesional yang efektif dalam organisasi.

Efektivitas

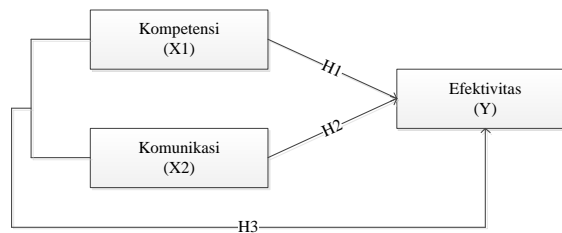
Efektivitas penanganan keluhan pelanggan merupakan kemampuan perusahaan dalam merespons, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan pelanggan secara cepat, tepat, serta memberikan solusi yang memuaskan. Penanganan keluhan yang efektif menunjukkan sejauh mana perusahaan mampu mengembalikan kepercayaan pelanggan dan mempertahankan loyalitas mereka. Menurut Budiharti et al. (2023:67), efektivitas kerja, termasuk dalam konteks pelayanan dan penanganan keluhan, sangat dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia dan komunikasi interpersonal yang dijalankan secara profesional.

Purwanti (2022:44) menyatakan bahwa efektivitas menggambarkan seberapa baik pekerjaan dilakukan dan sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan target yang diharapkan. Sejalan dengan itu, Syam (2020:130) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat kesesuaian antara output yang dihasilkan dengan output yang diharapkan dari sejumlah input yang telah digunakan. Dalam konteks organisasi publik, Akhmad (2019:156) menjelaskan bahwa efektivitas berkaitan dengan derajat keberhasilan kegiatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Lebih lanjut, Astuti (2019) menekankan bahwa efektivitas tercapai apabila tujuan dapat diwujudkan sesuai dengan biaya, waktu, dan sumber daya yang telah direncanakan. Sedangkan Siagian (2016:24) menyebut efektivitas sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas penanganan keluhan pelanggan merupakan ukuran keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan pelayanan, yaitu memberikan solusi yang cepat, tepat, dan memuaskan bagi pelanggan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan citra positif perusahaan.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1 : Kerangka Pemikiran

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan teknik ataupun tata cara manusia memecahkan masalah secara ilmiah dalam kehidupannya. Dalam perkembangannya metode penelitian menjadi pengetahuan tersendiri di bidang ilmu yang diajarkan di perguruan tinggi pada berbagai fakultas berupa mata kuliah metodologi penelitian yang secara teknis akan menyesuaikan dengan bidangnya. Secara bahasa kata metodologi berasal dari kata metode (metodos) dan logy (logos). Meotodos terdiri dari dua kata metha (melalui) dan hodos (jalan), sedangkan logy atau logos adalah ilmu. Dengan demikian metodologi dapat diartikan memlaui jalan cara atau cara keilmuan untuk mencari kebenaran, Gerald Syarif (2022: 1).

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono, (2017:80): "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan Janitra Collection.

Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Syarif Gerald (2021), Dalam penelitian kuantitatif, sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Sugiyono (2016:118). Sampel dalam penelitian ini merupakan bagian dari jumlah popuasi. Penentuan sampel dalam penelitian ini sangat dibutuhkan untuk kejelasan penyebaran kuisiонер yang akan dilakukan.

Penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling, karena jumlah populasi diketahui secara pasti, dan seluruh karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden. Jumlah populasi yang digunakan adalah sebanyak 75 orang karyawan. Untuk menentukan jumlah responden yang akan digunakan dalam pengisian kuesiонер, maka digunakan rumus Slovin. Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N * e^2)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi (dalam hal ini 75 karyawan)

e = margin of error yang ditoleransi (misalnya 0,05 atau 5%)

$$n = 75 / (1 + 75 * 0.05^2) \quad n = 75 / (1 + 75 * 0.0025) = 75 / (1 + 0.1875) = 75 / 1.1875 \approx 63$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 63 orang responden.

Operasional Variabel

Tabel 1. Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kompetensi (X1) Wibowo (2016:45)	Suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.	1. Keterampilan (<i>Skill</i>), 2. Pengetahuan (<i>Knowledge</i>), 3. Konsep diri (Sikap), 4. Sifat (<i>Trait</i>), 5. Motif Secara Rinci	Skala Likert
2	Komunikasi (X2) Sutardji (2016: 10-11)	Komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, dari seseorang ke orang lain agar orang tersebut dapat menafsirkan atau menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud	1. Pemahaman, 2. Kesenangan 3. Pengaruh pada sikap, 4. Hubungan yang makin membaik 5. Tindakan	Skala Likert
3	Efektivitas (Y) Siagian (2016:24)	Pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya.	1. Standar Waktu 2. Hasil Pekerjaan 3. Biaya yang dikeluarkan	Skala Likert

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui sah/valid tidaknya suatu kuesioner. "Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut", Ghazali (2016:52).

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Ghazali, (2016:47). Perhitungan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program statistik SPSS 26.0 dengan menggunakan teknik pengukuran chronbach apa, hasil pengujian dapat dikatakan reabel apabila chronbach alpha > 0,6.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan uji untuk menentukan apakah model regresi yang dirancang adalah alat prediksi yang berguna dan baik. Uji normalitas, uji multikolineritas, dan uji heteroskedastisitas adalah asumsi klasik yang akan dilakukan. Dalam uji asumsi klasik peneliti menggunakan uji normalitas, uji Multikolinearitas, Uji heteroskedastisitas, uji linearitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independent yaitu Kompetensi (X1), dan Komunikasi (X2), terhadap variabel dependent Efektifitas (Y). Regresi berganda digunakan jika terdapat satu variabel dependent dan dua atau lebih variabel independent. Dengan menggunakan persamaan regresi sebagai berikut :

$$E = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

E = variabel dependent, Efektifitas

α = bilangan konstanta
 $\beta_{(1.2.)}$ = koefisien regresi variabel independent
 K = Kompetensi
 KM = Komunikasi
 e = Standar error

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis t (Uji t)

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh parsial variabel independent yaitu Kompetensi (X1), dan Komunikasi (X2), terhadap variabel dependent Efektifitas (Y)

Uji Hipotesis F (Uji F)

Uji F bertujuan untuk menguji model regresi atas pengaruh seluruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

Ghozali (2018:97) menyatakan bahwa uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana model dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Pada intinya, koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menangani variasi variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kompetensi (X1)

Indikator	No Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
Keterampilan	1	0.939	0,361	Valid
	2	0.964	0,361	Valid
Pengetahuan	3	0.918	0,361	Valid
	4	0.900	0,361	Valid
Konsep Diri Emosi	5	0.937	0,361	Valid
	6	0.891	0,361	Valid
Sifat	7	0.873	0,361	Valid
	8	0.745	0,361	Valid
Motif	9	0.964	0,361	Valid
	10	0.879	0,361	Valid

Sumber : Data Primer yang telah diolah 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas hasil r *product* hitung lebih besar dari r table 0,361 sehingga semua pernyataan valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Komunikasi (X2)

Indikator	No Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
Pemahaman	1	0.887	0,361	Valid
	2	0.864	0,361	Valid
Kesenangan	3	0.900	0,361	Valid
	4	0.813	0,361	Valid
Pengaruh Pada Sikap	5	0.887	0,361	Valid
	6	0.694	0,361	Valid
Hubungan yang makin membaik	7	0.921	0,361	Valid
	8	0.631	0,361	Valid
Tindakan	9	0.640	0,361	Valid
	10	0.653	0,361	Valid

Sumber : Data Primer yang telah diolah 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas hasil r product hitung lebih besar dari r table 0,361 sehingga butir pernyataan tersebut valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas (Y)

Indikator	No Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
Standar Waktu	1	0.864	0,361	Valid
	2	0,895	0,361	Valid
Hasil Pekerjaan	3	0.635	0,361	Valid
	4	0.822	0,361	Valid
Biaya yang Dikeluarkan	5	0.796	0,361	Valid
	6	0.885	0,361	Valid

Sumber : Data Primer yang telah diolah 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas hasil r product hitung lebih besar dari r table 0,361 sehingga butir pernyataan tersebut valid.

Uji Reliabilitas

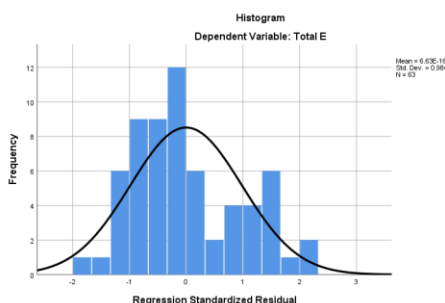
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kompetensi (X1)	0,974	Reliabel
Komunikasi (X2)	0,930	Reliabel
Efektifitas (Y)	0,884	Reliabel

Sumber : Data Primer yang telah diolah 2025

Dari hasil analisis terdapat nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir soal penelitian reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas



Sumber : Data Primer yang telah diolah 2025

Gambar 2. Uji Normal

Berdasarkan histogram residual yang dihasilkan, terlihat bahwa pola distribusi data membentuk kurva yang menyerupai lonceng (bell-shaped curve), yang merupakan distribusi normal. Penyebaran data relatif simetris di sekitar nilai tengah, dan tidak terdapat penyimpangan mencolok dari bentuk distribusi normal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

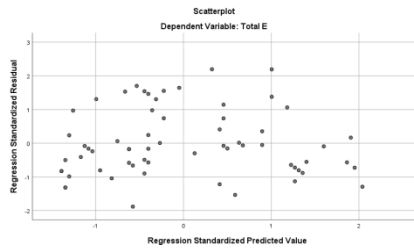
Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a	
	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Total X1	.231	4.332
Total X2	.231	4.332

Sumber : Data Primer yang telah diolah 2025

Dari hasil uji nilai untuk variable X1 dan X2, tolerance 0,231 ≥ 0.10 dan nilai VIF 4.332 ≤ 10, dengan demikian model diatas telah terbebas dari adanya multikolinearitas

Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Primer yang telah diolah 2025
Gambar 3. Grafik Scatterplot

Dari gambar di atas terlihat bahwa sebaran titik tidak membentuk suatu pola/alur tertentu, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi *heteroskedastisitas* atau dengan kata lain terjadi *homoskedastisitas*.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.890	1.160		3.353	.001		
	Total K	.194	.070	.359	2.780	.007	.231	4.337
	Total KM	.223	.053	.545	4.220	.000	.231	4.337

a. Dependent Variable: Total E

Sumber : Data Primer yang telah diolah 2025

$$E = 3,890 + 0,194 K + 0,223 KM + e$$

Dari Persamaan Regresi yang terbentuk diatas maka interpretasi nya sebagai berikut :

1. Nilai konstanta 3,890 mempunyai arti bahwa apabila variabel-variabel bebas yaitu Kompetensi, dan Komunikasi sebesar 0, maka tingkat Efektifitas sebesar 3,890.
2. Nilai koefisien regresi β₁ = 0,194 mempunyai arti jika nilai Kompetensi ditingkatkan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Efektifitas sebesar 0,194 satuan, dengan asumsi Komunikasi, dinyatakan konstan/tetap.
3. Nilai koefisien regresi β₂ = 0,223 mempunyai arti bahwa jika Komunikasi ditingkatkan sebesar 1 satuan akan meningkatkan Efektifitas sebesar 0,223 satuan, dengan asumsi Kompetensi, dinyatakan konstan/tetap

Uji Hipotesis

Uji t

Tabel 8. Hasil Uji t

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.890	1.160		3.353	.001		
	Total K	.194	.070	.359	2.780	.007	.231	4.337
	Total KM	.223	.053	.545	4.220	.000	.231	4.337

a. Dependent Variable: Total E

Sumber : Data Primer yang telah diolah 2025

Hasil Uji t dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk thitung Variabel Kompetensi 2,780 > ttabel 1.67 dengan demikian Ho ditolak Ha diterima, sehingga Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektifitas.
2. Untuk thitung Variabel Kompetensi 4,220 > ttabel 1.67 dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektifitas

Uji F

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1207.005	2	603.502	100.007	.000 ^b
	Residual	362.074	60	6.035		
	Total	1569.079	62			
a. Dependent Variable: Total E						
b. Predictors: (Constant), Total KM, Total K						

Sumber : Data Primer yang telah diolah 2025

Dari hasil perhitungan $F_{hitung} 100,007 > F_{tabel} 2,52$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti Kompetensi, dan Komunikasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Efektifitas. Berdasarkan nilai signifikan (Sig) dari Output Anova :

Berdasarkan tabel output SPSS di atas, diketahui nilai Sig adalah sebesar 0,000. Karena nilai Sig $0,000 < 0,05$, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima Kompetensi dan Komunikasi, secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Efektifitas.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.877 ^a	.769	.762	2.457
a. Predictors: (Constant), Total KM, Total K				
b. Dependent Variable: Total E				

Sumber : Data Primer yang telah diolah 2025

Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada Adjusted R Square sebesar 0,762 hasil ini mengandung pengertian bahwa kemampuan Kompetensi, dan Komunikasi, dalam menjelaskan atau mempengaruhi Efektifitas adalah sebesar 76,2 %,.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

1. Kompetensi Karyawan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Efektivitas Penanganan Keluhan Pelanggan
 Berdasarkan hasil penelitian, kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penanganan keluhan pelanggan di Janitra Collection. Kompetensi yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar perusahaan, terbukti berperan besar dalam meningkatkan kemampuan karyawan untuk menangani keluhan dengan lebih cepat dan tepat. Namun, meskipun kompetensi dasar sudah dimiliki, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama pada kemampuan karyawan dalam mengidentifikasi masalah dan memberikan solusi yang lebih efektif. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk terus memperkuat pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan agar penanganan keluhan pelanggan dapat lebih maksimal dan sesuai harapan pelanggan.
2. Kemampuan Komunikasi Karyawan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Efektivitas Penanganan Keluhan Pelanggan
 Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi karyawan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penanganan keluhan pelanggan. Komunikasi yang jelas, empatik, dan responsif merupakan kunci utama dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan dan memastikan keluhan mereka ditangani dengan efektif. Meskipun sebagian besar karyawan sudah memiliki kemampuan komunikasi yang cukup, beberapa aspek seperti kemampuan mendengarkan dengan empati dan penyampaian informasi yang lebih terstruktur masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi interpersonal bagi karyawan perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas komunikasi dalam penanganan keluhan pelanggan, sehingga dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan yang lebih tinggi.
3. Kompetensi dan Kemampuan Komunikasi Karyawan Secara Simultan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Efektivitas Penanganan Keluhan Pelanggan

Secara simultan, baik kompetensi maupun kemampuan komunikasi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penanganan keluhan pelanggan. Kedua faktor ini saling mendukung dalam menciptakan proses penanganan keluhan yang lebih efisien dan memuaskan bagi pelanggan. Kompetensi yang baik akan memastikan solusi yang diberikan relevan dan cepat, sementara kemampuan komunikasi yang efektif memastikan bahwa informasi yang diberikan dapat diterima dengan baik oleh pelanggan. Penelitian ini mengonfirmasi bahwa keberhasilan dalam menangani keluhan pelanggan sangat bergantung pada interaksi antara kompetensi dan komunikasi. Oleh karena itu, pengembangan kedua aspek ini harus menjadi prioritas perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan

SARAN

1. Peningkatan Pelatihan Kompetensi:

Janitra Collection perlu melaksanakan pelatihan secara rutin untuk meningkatkan kepercayaan diri karyawan, khususnya dalam hal pemahaman produk dan prosedur, serta kemampuan dalam mengidentifikasi masalah dan solusi secara cepat dan efektif. Dengan pelatihan ini, diharapkan karyawan dapat lebih percaya diri dalam menghadapi keluhan pelanggan.

2. Pengembangan Kemampuan Komunikasi:

Disarankan agar perusahaan menyelenggarakan pelatihan komunikasi interpersonal untuk karyawan, terutama dalam hal menyampaikan informasi yang jelas dan sopan. Karyawan juga perlu diberi pemahaman tentang pentingnya membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

3. Perbaikan Sistem Penanganan Keluhan:

Janitra Collection harus mengevaluasi sistem penanganan keluhan yang ada, dengan memperhatikan waktu respon dan kualitas penyelesaian keluhan. Sistem yang lebih terstruktur dan sistematis akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Evaluasi Berkala Terhadap Kinerja Karyawan:

Perusahaan disarankan untuk melakukan evaluasi kinerja secara berkala terhadap kompetensi dan kemampuan komunikasi karyawan. Evaluasi ini akan memberikan umpan balik yang konstruktif, memungkinkan perusahaan untuk melakukan perbaikan sesuai dengan kebutuhan.

5. Penelitian Lanjutan:

Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk menggali faktor lain yang mempengaruhi efektivitas penanganan keluhan, dengan menambahkan variabel baru atau pendekatan metode campuran (kuantitatif dan kualitatif), agar pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan semakin komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad. (2019).** Manajemen Keuangan Daerah dalam Era Otonomi Daerah: Sebuah Kajian Teoritis dan Empiris. Bogor: Azkiya Publishing
- Arni Purwanti Dan Rahma Wahdiniwaty. (2016).** Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Di Bandung. JIMM UNIKOM, 62-75.
- Budiharti, R., Ekawati, E. Y., Wahyuningsih, D., & H, F. F. (2021).** Penggunaan blended learning dengan media moodle untuk meningkatkan kemampuan kognitif siswa SMP. Jurnal Cakrawala Pendidikan, 1(1), 140–148. <https://doi.org/10.21831/cp.v1i1.4184>
- Fauziah Nur Simamora, (2018), Pengaruh Komunikasi Dan Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Camat Sibolga Sambas Kota Sibolga, Jurnal Warta Edisi : 55 Januari 2018, ISSN : 1829 - 7463, DOI: <https://10.32696/jp2s.h.v3i2.224>
- Ghozali Imam. (2016).** Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS.Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gerald, S., & Wardhani, Y. (2022).** Metodologi Penelitian Bisnis (Pendekatan Praktis). Bogor: CV Pelangi Mitra. ISBN 978-623-978100-7
- Koesomowidjojo, S. R. (2021).** Praktis & Mudah Menyusun Analisis Beban Kerja. (Andriansyah, Ed.) Jakarta: Raih Asa Sukses
- Onong Uchjana Efendi. (2020).** Dinamika Komunikasi. Cet. II Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

- Purwanti, I., Lailyningsih, D. R. N., & Suyanto, U. Y. (2022).** *Digital Marketing Capability and MSMEs Performance: Understanding the Moderating Role of Environmental Dynamism.* *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan Journal of Theory and Applied Management*, 15(3), 433–448. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v15i3.39238>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021).** *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson.
- Syam, S. (2020).** Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 4(2), 128–152. <https://doi.org/10.26618/profitability.v4i2.3781>
- Siagian, Sondang P. (2012).** *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Spencer, C. M., Keilholtz, B. M., & Stith, S. M. (2020).** The association between attachment styles and physical intimate partner violence perpetration and victimization: A meta-analysis. *Family Process*, 60(1), 270–284. <https://doi.org/10.1111/famp.12545>
- Sutrisno, (2019),** *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada Media Barat.
- Sutrisno, Edy. (2016).** *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Prenadamedia Group
- Sugiyono, (2022),** *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit alfabeta, Bandung
- Sutardji. (2016).** *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Dee Publish. Yogyakarta.
- Wibowo, (2016).** *Prilaku Dalam Organisasi*. (Edisi Ke-2) Yogyakarta: Rajawali Pers
- Wibowo, (2017),** *Manajemen Kinera*, Edisi kelima Cetakan ke 12, Jakarta, Rajawali Press