

PENGARUH *PERSONALITY* TERHADAP *SERVICE PERFORMANCE*: PRAKTIK SUMBER DAYA MANUSIA DAN *SERVICE CLIMATE* SEBAGAI VARIABEL MODERATOR PADA PT MCDERMOTT INDONESIA

Oleh:

¹Sri Zuliarni, ²Reni Anjani

^{1,2}Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam

Jl. Ahmad Yani, Tlk. Tering, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29461

e-mail: sri.zuliarni@polibatam.ac.id¹, renianjani05@gmail.com²

ABSTRACT

This research is motivated by observational data that shows very low service performance, causing problems with services in and out of vendors, vendors are companies that support raw materials and services needed by PTMcDermott Indonesia (PTMI) but there are often complaints from vendors because the services provided take a long time, there are several assessments that must be done in research, By conducting this research which aims to improve the service performance. The purpose of this study is to analyze the influence of personality on service performance, HR practices and service climate as moderator variables. This research was conducted at the QHSES Department in and out of PTMI as many as 104 respondents. The analytical techniques used in this study are descriptive analysis and SEM-PLS. Based on the results of personality analysis can influence service performance, HR practices and service climate can moderate the influence of personality on service performance. and HR paractics and service climate moderated significantly.

Keywords: *Personality, Service Performance, Praktik SDM, Service Climate, Moderator*

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh data observasi yang menunjukkan service performance yang sangat rendah, sehingga menimbulkan permasalahan terhadap pelayanan keluar dan masuk vendor, vendor adalah perusahaan yang mensupport bahan baku serta jasa yang di perlukan oleh PTMcDermott Indonesia (PTMI) akan tetapi sering terjadinya complaint dari vendor karena pelayanan yang diberikan memakan waktu yang cukup lama, ada beberapa penilaian yang harus dilakukan dalam penelitian, dengan melakukan penelitian ini yang bertujuan untuk meningkatkan service performance tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepribadian terhadap kinerja layanan, praktik SDM dan iklim layanan sebagai variabel moderator. Penelitian ini dilakukan pada QHSES Department bagian pelayanan keluar masuk di PTMI sebanyak 104 response. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan SEM-PLS. Berdasarkan hasil analisa kepribadian mampu mempengaruhi kinerja layanan, praktik SDM dan iklim layanan yang dapat memoderator pengaruh kepribadian terhadap kinerja layanan. serta paraktik SDM dan iklim layanan memoderasi secara signifikan .

Kata Kunci: *Kepribadian, Kinerja Layanan, Praktik SDM, Iklim Layanan, Moderator*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Belakangan ini zaman yang berubah terjadi dengan pesat, dari bidang teknologi, pendidikan, ekonomi, tak terkecuali industri. Perubahan zaman mengharuskan industri untuk mengelola manajerial hingga hal teknik dengan sempurna. Berdasarkan laporan Pusat Pengembangan Badan Pengusahaan Batam per Juli 2022, diperoleh 1.309 industri unggul di Kota Batam (BP Batam, 2022), Berdasarkan hal tersebut PT McDermott Indonesia merupakan perusahaan yang akan peneliti bahas dalam skripsi ini, mempunyai jumlah pekerja sebanyak 7.000 orang ditahun 2022. Pada tahun 2024 akan diperkirakan penyerapan pekerja mencapai 12.000 orang. Secara tidak langsung hal tersebut akan memberikan upaya pemulihan perekonomian daerah dan mempertahankan kualitas manajerial perusahaan (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, 2022). Salah satunya menyempurnakan manajemen sumber daya manusia (SDM) pada perusahaan, SDM yang kompeten akan berimplikasi pada output yang baik, Praktik SDM berkinerja tinggi ditunjukkan dengan adanya *employee involvement* dan *service training* sebagai yang paling relevan bagi *service performance* dalam pengaturan layanan (Chuang, 2014) hal ini didukung *personality* yang merupakan kepribadian seseorang yang membentuk kebiasaan yang berciri khusus terhadap lingkungannya (Widhiastuti, 2013). sebuah poin yang cukup penting didalam dunia bisnis, yang dimana ada harganya yang diharuskan dibayarkan oleh perusahaan supaya tetap survive didalam bisnis nya yaitu persoalan *personality* (Robbins, 2008). *Personality* akan sangat berpengaruh dalam *Service Performance* Oleh sebab itu, perilaku karyawan menjadi hal terpenting didalam melahirkan persepsi atas kualitas layanan, *service performance* dapat di bedakan dari efektivitas pelayanan, yang berpatokan dari hasil *service performance* seperti mencakup kepuasan serta retensi.

Baiknya konsumen yang terlibat diartikan kedalam perbuatan, proses, serta kinerja yang dengan mudahnya dipahami, dan besarnya keseriusan manajemen didalam mengamati seluruh karyawannya sebagai harta berharga bila dibandingkan dengan tanggung jawab berbisnis (Sumarni, 2019) Dalam peningkatan *service performance* didukung juga oleh *service climate* yang mencakup struktural organisasi ataupun aturan, tanggung jawab perusahaan. yang mana bisa menciptakan rasa keamanan, kenyamanan, kejelasan, serta kepastian yang dapat berpengaruh motivasi karyawan (Azizah & Gunadi, 2020). mempertahankan kualitas pelayanan serta meningkatkannya, berinteraksi sebaik dan seramah mungkin dengan semua orang yang dilayani, serta memberikan penawaran solusi yang sifatnya inovatif didalam melayani pelanggan supaya memberikan kepuasan lebih baik. Praktik SDM memiliki berperan penting membantu karyawan dalam meraih pelayanan yang berkualitas tinggi. Praktik SDM berkinerja tinggi ditunjukkan dengan adanya *employee involvement* dan *service training* sebagai yang paling relevan bagi *service performance* dalam pengaturan layanan (Chuang, 2014). Sebaliknya, sistem penghargaan yang berorientasi layanan meningkatkan motivasi karyawan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi (Wang & Xu, 2017). Penelitian ini dilakukan di PT McDermott Indonesia (PTMI). Terdapat banyak *departement* di PTMI, yang bertujuan memudahkan pencapaian tujuan perusahaan. Salah satunya adalah *Quality, Health, Safety, Environment and Security* (QHSES) *Department* yang salah satunya dibidang pelayanan keluar masuk area fabrikasi yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terbaik pada vendor PTMI. Vendor merupakan pihak perusahaan yang menyediakan semua kebutuhan barang atau jasa untuk suatu perusahaan, tentunya vendor harus selalu dijaga serta ditingkatkan dalam pelayanan agar berkesinambungan kerjasama dan selalu berjalan dengan baik. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti ditemukan adanya hambatan dalam melakukan *service performance*, sehingga proses dalam melakukan

pelayanan administrasi kepada vendor memerlukan waktu yang lebih banyak, sehingga membuat vendor merasa tidak nyaman dalam proses pelayanan maka efektivitas dalam *service performance* sangat diperlukan. Pada penelitian terdahulu salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan Hui Liao and Aichia Chuang pada 2014 yang berjudul “*A Multilevel Investigation of Factor Influence Employees Service performance and Customer Outcomes*” Hui Liao dan Aichia Chuang menegaskan bila *service climate* dan praktik SDM merupakan faktor penting dan berpengaruh positif pada tujuan perusahaan. Maka dari itu penelitian ini dilakukan karena memiliki hal baru untuk diuji apakah Pratik SDM dan *service climate* dapat berpengaruh signifikan memoderasi personality terhadap *serviceperformance*.

KAJIAN PUSTAKA

Personality

Kepribadian merupakan hal yang bisa berubah-ubah didalam diri seseorang (Timothy & Robbins, 2008). *personality* diantaranya menjadi faktor psikologi yang bisa memengaruhi kinerja seseorang karyawan. *Personality* memandu secara umum didalam mengarahkan karyawan untuk menghasilkan kinerja seefektif mungkin (Indarti, 2014). *Personality* merupakan kepribadian dari seorang individu yang menggambarkan dirinya, Lima besar kepribadian (*The Big Five Personality*) akan di gunakan sebagai teori yang mendasar yang nantinya akan di teliti didalam penelitiannya ini. Lima besar *Big Five Personality* menurut (Schustack & Friedman, 2016) : *Openness to Experience, Agreeableness, Extraversion, Conscientiousness, Neuroticism*.

Service Performance

Service performance ialah hasil kerja dari seseorang karyawan didalam menjalankan tugasnya sejalan dengan kriteria yang sudah ditentukan terlebih dahulu, *service performance* berpatokan pada prestasi karyawan yang di ukur dengan standarisasi ataupun kriteria yang sudah di tetapkan perusahaan. Secara garis besar bisa di pahami *performance* (kinerja) adalah hasil pekerjaan yang bisa di capai karyawan didalam perusahaan sejalan dengan tanggung jawabnya (Dahlan, 2018).

Praktik SDM

Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi hal terpenting didalam sebuah perusahaan. Manajemen SDM bertugas mengelola serta membuat perencanaan pada praktik dari SDM dengan baik agar di perolehnya karyawan yang berkinerja baik (Shidqie, Wardana, & Kusuma, 2022). Praktik Manajemen SDM menjadi sebuah proses didalam menerapkan apa yang sudah direncanakan, diorganisasikan, disusun, digerakkan serta diawasi untuk dikembangkan, serta nantinya akan dilakukan sampai pada tahap pemisahan tenaga kerja didalam mencapai tujuan perusahaan yang baik, didalam meningkatkan praktik SDM diperlukan pula pelatihan agar dapat menambah wawasan karyawan dan dapat meningkatkan *performance* setiap karyawan. Berikut adalah indikator praktik sumber daya manusia (Chuang, 2014) : *Employee Involment , service training*.

Service Climate

Service climate (iklim pelayanan) dalam organisasi merupakan sesuatu konsep yang melakukan pendeskripsian pada situasi yang internal pada sebuah perusahaan yang bisa di kenali oleh anggota sepanjang aktivitas berlangsung. Iklim organisasi, termasuk structural organisasi, kebijakan, peraturan yang mengatur hak serta tanggung jawab, serta kejelasan

tempatnnya bekerja, yang mana bisa menciptakan keamanan, kenyamanan, kejelasan, serta kepastian yang membuat karyawannya termotivasi (Azizah & Gunadi, 2020). Skala dari iklim layanan menjelaskan 5 dimensi pokok dari iklim layanan yaitu (Sulastiana, 2012):

Internal Service, Costumer Oriented, Costumer Feedback, Work Facilitation, Management Practice. Berikut merupakan hipotesis yang dikembangkan pada penelitian yaitu:

H1: Diduga indikator Openness to Experience pada Personality berpengaruh signifikan terhadap Service performance

H2: Diduga indikator Conscientiousness pada Personality berpengaruh signifikan terhadap Service performance

H3: Diduga indikator Extraversion pada Personality berpengaruh signifikan terhadap Service performance

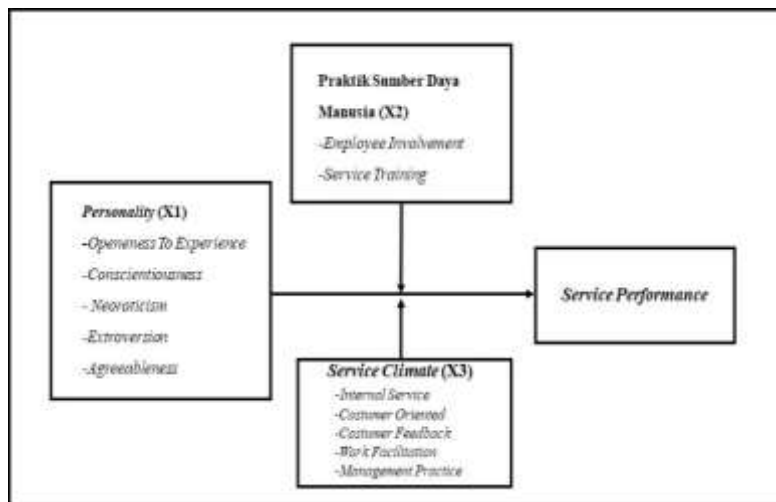
H4: Diduga indikator Agreeableness pada Personality berpengaruh signifikan terhadap Service performance

H5: Diduga indikator Neuroticism pada Personality berpengaruh signifikan terhadap Service performance

H6: Diduga Praktik Sumber Daya Manusia memoderasi pengaruh Personality terhadap Service performance

H7: Diduga *Service Climate* memoderasi pengaruh Personality terhadap Service performance

Setelah melihat apakah masing-masing variabel diatas memiliki pengaruh atau tidak. Selanjutnya akan dilihat dari kerangka pemikiran yang secara dominan pengaruh *personality* terhadap *service performance* yang merujukpada praktik SDM dan *Service Climate* sebagai variabel moderator.



Gambar 1. Kerangka pemikiran

METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positif yang bertujuan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, analisis ini bersifat kuantitatif untuk melakukan pengujian hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2018). Pada penelitian ini data primer yang digunakan diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada vendor-vendor PTMI dan juga kepada karyawan *Quality, Health, Safety, Environment and Security (QHSES) Department* yang menjadi responden dalam penelitian

ini. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari empat bagian: pernyataan mengenai big 5 personality, praktik SDM, service climate dan service performance. Adapun pada penelitian ini data sekunder berupa data-data dan informasi yang terkait dengan penelitian. Data data tersebut seperti data jumlah vendor yang ada di PTMI dan data keluar masuk vendor selama satu tahun terakhir serta data jumlah karyawan QHSES Department dan juga data yang didapatkan dari buku, litelatur serta jurnal online. Penelitian ini menggunakan skala Likert, atau interval, kuesioner terdiri dari 40 pernyataan. Pada skala lima poin, Skala Likert mengukur seberapa kuat responden setuju atau tidak setuju dengan pernyataan berikut: Sangat Setuju (skor 5), Setuju (skor 4), Tidak Setuju Atau Tidak Setuju/Netral (skor 3), Tidak Setuju (skor 2), dan Sangat Tidak Setuju (skor 1), Jenis kelamin, status karyawan menggambarkan responden dalam penelitian ini. SEM-PLS dan analisis deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian dilakukan melalui Analisis Partial Least Square (PLS) validitas dan reliabilitas instrumen pengukuran dievaluasi menggunakan PLS, serta untuk menguji hubungan antara variabel yang dihipotesiskan. Distribusi frekuensi dilakukan dengan membuat interval menjadi lima interval pada tabel 1, yaitu sangat rendah 1,00 -1,80, rendah 1,81 - 2,60, Tengah 2,61 - 3,40, Tinggi 3,41 - 4,20, Sangat Tinggi 4,20-5,00. Penelitian ini berfokus pada memprediksi konstruk target utama dan memaksimalkan varians yang dijelaskan dalam serta mengevaluasi kualitas data berdasarkan karakteristik.

Tabel 1 Batas Interval

No	Batas Interval	Kategori
1	1,00 sampai 1,80	Sangat Rendah
2	1,81 sampai 2,60	Rendah
3	2,61 sampai 3,40	Tengah
4	3,41 sampai 4,20	Tinggi
5	4,20 sampai 5	Sangat Tinggi

Hasil dan Pembahasan Analisis Deskriptif

Hasil Analisis Deskriptif adalah Hasil penelitian deskriptif, Kuesioner yang sebelumnya dibagikan kepada responden secara *offline* yang telah terisi lengkap dengan 104 responden karyawan. Pengolahan data dari 104 orang yang disurvei menunjukkan bahwa responden karyawan dimana jenis kelamin pria berjumlah 64 orang dengan presentase 62%, dan jenis kelamin Wanita berjumlah 40 orang dengan presentase 38%, Sebagian besar responden yang ada adalah berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan karakteristik status kerja responden, menunjukkan bahwa responden yang berstatus *Permanent* pada *QHSES Department* sebanyak enam puluh orang dengan presentase 58%, Sedangkan responden yang berstatus *Contract* sebanyak empat puluh empat orang dengan presentase 42%. Sebagian besar responden yang ada adalah karyawan *permanent*,

Tabel 2
Statistik Deskriptif *Personality*

No	1	2	3	4	5	Mean	Kategori
X_1	1	11	8	33	51	4,17	Tinggi
	1%	11%	8%	32%	49%		
X_2	1	9	11	33	50	4,17	Tinggi
	1%	9%	11%	32%	48%		
X_3	1	10	10	31	52	4,18	Tinggi
	1%	10%	10%	30%	50%		
X_4	1	10	12	35	46	4,11	Tinggi
	1%	10%	12%	34%	44%		
X_5	1	9	11	39	44	4,12	Tinggi
	1%	9%	11%	38%	42%		
X_6	1	10	12	31	50	4,14	Tinggi
	1%	10%	12%	30%	48%		
X_7	1	9	13	35	46	4,12	Tinggi
	1%	9%	13%	34%	44%		
X_8	1	9	13	36	45	4,11	Tinggi
	1%	9%	13%	35%	43%		
X_9	1	10	13	38	42	4,06	Tinggi
	1%	10%	13%	37%	40%		
X_10	1	9	11	42	41	4,09	Tinggi
	1%	9%	11%	40%	39%		
X_11	1	10	10	38	45	4,12	Tinggi
	1%	10%	10%	37%	43%		
X_12	1	9	14	35	45	4,10	Tinggi
	1%	9%	13%	34%	43%		
X_13	1	11	16	35	41	4,00	Tinggi
	1%	11%	15%	34%	39%		
X_14	1	10	12	32	49	4,13	Tinggi
	1%	10%	12%	31%	47%		
X_15	1	10	15	33	45	4,07	Tinggi
	1%	10%	14%	32%	43%		

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat nilai dari statistic deskriptif *personality*, nilai maximal terdapat X_3 dengan nilai mean 4,18 dengan pertanyaan **“Saya memiliki kapasitas untuk menghasilkan ide atau solusi baru dan berguna untuk penyelesaian masalah”** artinya karyawan memiliki kemampuan untuk memberikan ide atau solusi baru dalam menyelesaikan masalah dan perusahaan memberikan peluang untuk semua karyawan menyampaikan ide dan solusi, dan nilai minimal terdapat pada X_13 dengan nilai mean 4,00 dengan pertanyaan **“Saya mudah mengalami ketakutan dan kecemasan”** yang artinya Beberapa karyawan mengalami ketakutan dan kecemasan jika menemukan masalah dalam melakukan pelayanan kepada vendor.

Tabel 3
Statistik Deskriptif Praktik SDM

No	1	2	3	4	5	Mean	Kategori
M1_1	7	24	6	38	29	3,56	Tinggi
	7%	23%	6%	37%	28%		
M1_2	6	25	12	34	27	3,49	Tinggi
	6%	24%	12%	33%	26%		
M1_3	6	25	7	31	35	3,62	Tinggi
	6%	24%	7%	30%	34%		
M1_4	7	25	8	27	37	3,60	Tinggi
	7%	24%	8%	26%	36%		
M1_5	6	26	8	30	34	3,58	Tinggi
	6%	25%	8%	29%	33%		
M1_6	8	24	7	30	35	3,58	Tinggi
	8%	23%	7%	29%	34%		
M1_7	6	27	11	32	28	3,47	Tinggi
	6%	26%	11%	31%	27%		
M1_8	5	26	9	31	33	3,59	Tinggi
	5%	25%	9%	30%	32%		
M1_9	6	25	13	32	28	3,49	Tinggi
	6%	24%	13%	31%	27%		
M1_10	6	26	8	30	34	3,58	Tinggi
	6%	25%	8%	29%	33%		
M1_11	8	24	6	30	36	3,60	Tinggi
	8%	23%	6%	29%	35%		

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat nilai dari statistic deskriptif praktik SDM, nilai maximal terdapat M1_3 dengan nilai mean 3,62 dengan pertanyaan **“Karyawan meminta saran dari atasan dalam membuat keputusan saat bekerja”** artinya karyawan selalu meminta saran kepada atasan agar keputusan yang diambil tepat sehingga tidak terjadi kesalahpahaman terhadap masalah yang dihadapi. dan nilai minimal terdapat pada M1_7 dengan nilai mean 3,47 dengan pertanyaan **“Karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada vendor”** yang artinya jika jumlah vendor yang mengantar barang banyak dengan jumlah staf di QHSES sedikit, maka pelayanan akan sedikit lambat karena banyak dokumen persyaratan yang harus diisi dengan didampingi oleh karyawan.

Tabel 4
Statistik Deskriptif *Service Climate*

Indikator	1	2	3	4	5	Mean	Kategori
M2_1	9 (9%)	29 (28%)	13 (13%)	27 (26%)	26 (25%)	3,31	Tengah
M2_2	9 (9%)	29 (28%)	14 (13%)	22 (21%)	30 (29%)	3,34	Tengah
M2_3	9 (9%)	29 (28%)	14 (13%)	21 (20%)	31 (30%)	3,35	Tengah
M2_4	9 (9%)	29 (28%)	15 (14%)	28 (27%)	23 (22%)	3,26	Tengah

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat nilai dari statistic deskriptif *service climate*, nilai maximal terdapat M2_3 dengan nilai mean 3,35 dengan pertanyaan **“Karyawan mudah mendapatkan umpan balik dari vendor untuk kelancaran pelayanan”** artinya hubungan karyawan dan vendor baik, sehingga jika ditemukan kendala langsung diberikan

umpan balik untuk kelancaran pelayanan.. dan nilai minimal terdapat pada M2_4 dengan nilai mean 3,26 dengan pertanyaan **“Perusahaan cukup memberikan fasilitas untuk menunjang kinerja pelayanan yang baik”** yang artinya fasilitas yang diberikan oleh perusahaan masih belum menunjang karena jumlah komputer yang digunakan untuk melayani vendor hanya satu komputer, sedangkan jumlah karyawan yang melayani lebih dari satu.

Tabel 5
Statistik Deskriptif *Service Performance*

Indikator	1	2	3	4	5	Mean	Kategori
Y_1	3 (3%)	18 (17%)	14 (13%)	26 (25%)	43 (41%)	3,85	Tinggi
Y_2	3 (3%)	17 (16%)	14 (13%)	23 (22%)	47 (45%)	3,90	Tinggi
Y_3	4 (4%)	15 (14%)	14 (13%)	27 (26%)	44 (42%)	3,88	Tinggi
Y_4	3 (3%)	19 (18%)	14 (13%)	18 (17%)	50 (48%)	3,89	Tinggi
Y_5	3 (3%)	16 (15%)	16 (15%)	25 (24%)	44 (42%)	3,88	Tinggi
Y_6	4 (4%)	17 (16%)	14 (13%)	18 (17%)	51 (49%)	3,91	Tinggi
Y_7	3 (3%)	19 (18%)	13 (13%)	22 (21%)	47 (45%)	3,88	Tinggi
Y_8	2 (2%)	19 (18%)	14 (13%)	17 (16%)	52 (50%)	3,94	Tinggi
Y_9	4 (4%)	16 (15%)	15 (14%)	22 (21%)	47 (45%)	3,88	Tinggi
Y_10	4 (4%)	17 (16%)	14 (13%)	22 (21%)	47 (45%)	3,88	Tinggi

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat nilai dari statistic deskriptif *service climate*, nilai maximal terdapat Y_8 dengan nilai mean 3,94 dengan pertanyaan **“Karyawan memberikan informasi jelas saat dibutuhkan vendor”** artinya karyawan dapat memberikan informasi yang jelas kepada vendor saat melakukan administratif, sehingga pelayanan yang dilakukan berjalan dengan lancar dan nilai minimal terdapat pada Y_1 dengan nilai mean 3,85 dengan pertanyaan **“Karyawan memberikan pelayanan yang baik kepada vendor”** yang dalam melakukan pelayanan kepada vendor jika sudah melebihi kapasitas karyawan, maka akan memberikan pelayanan yang kurang baik karena dikejar oleh waktu.

SEM-PLS Analysis Result

Pengujian ini menggunakan metode PLS dan perangkat lunak SmartPLS 3.0, Hasil Analisis SEM-PLS Terdapat dua model uji pengolahan data yaitu penilaian model pengukuran (outer model) dan evaluasi model struktur (inner model).

Hasil Uji Outer Model / *Evaluation of the Measurement Model*

a. Uji Validitas Konvergen

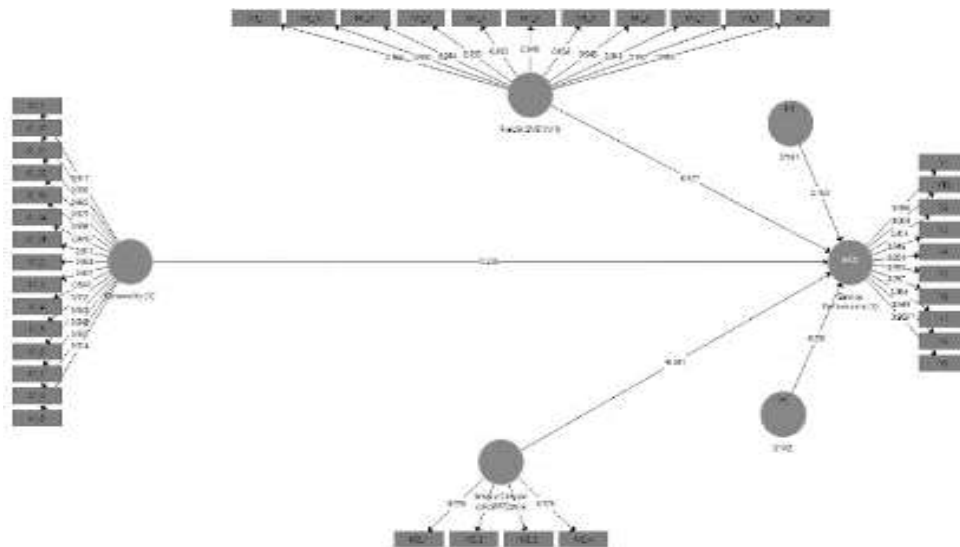
Outer model memiliki beberapa pengukuran. Terdapat dua kriteria untuk menilai apakah *outer model* (model pengukuran) memenuhi syarat validitas konvergen untuk konstruk reflektif, yaitu *outer loading* harus $> 0,7$ dan nilai *p* signifikan $< 0,05$ (Sholihin & Ratmono, 2013). Selain pemuatan luar, Pada standarnya apabila nilai AVE $> 0,5$ dapat dikatakan bahwa konstruk memiliki *convergent validity* yang baik. Nilai AVE yang disarankan adalah di atas 0,5 (Sholihin & Ratmono, 2013). Validitas konvergen terpenuhi atau valid jika AVE dari varians rata-rata yang diekstraksi harus lebih tinggi dari korelasi yang melibatkan variabel laten. Dapat dilihat dari (tabel 7) seluruh nilai AVE $> 0,5$ yang berarti telah memenuhi syarat validitas berdasarkan AVE, dapat dilihat juga (table 6 dan gambar 2) berdasarkan nilai *outer loading* seluruh pernyataan > 0.7 yang artinya telah memenuhi syarat validitas.

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Konvergen/ Outer Loading

Variabel Praktik Indikator Outer Loading Keterangan			
SDM (M1)	M1_1	0,964	Valid
	M1_2	0,953	Valid
	M1_3	0,955	Valid
	M1_4	0,949	Valid
	M1_5	0,952	Valid
	M1_6	0,948	Valid
	M1_7	0,946	Valid
	M1_8	0,957	Valid
	M1_9	0,953	Valid
	M1_10	0,930	Valid
Variabel Service Climate (M2)	M2_1	0,970	Valid
	M2_2	0,973	Valid
	M2_3	0,973	Valid
	M2_4	0,976	Valid
Variabel Personality (X)	X1_1	0,912	Valid
	X1_2	0,934	Valid
	X1_3	0,937	Valid
	X1_4	0,947	Valid
	X1_5	0,937	Valid
	X1_6	0,939	Valid
	X1_7	0,948	Valid
	X1_8	0,937	Valid
	X1_9	0,914	Valid
	X1_10	0,903	Valid
	X1_11	0,925	Valid
	X1_12	0,921	Valid
	X1_13	0,904	Valid
	X1_14	0,910	Valid
	X1_15	0,911	Valid
Variabel Service Performance (Y)	Y1	0,966	Valid
	Y2	0,955	Valid
	Y3	0,946	Valid
	Y4	0,954	Valid
	Y5	0,953	Valid
	Y6	0,957	Valid
	Y7	0,965	Valid
	Y8	0,949	Valid
	Y9	0,966	Valid
	Y10	0,969	Valid

Tabel 7 Hasil Uji Validitas Konvergen/AVE

Variables	Average Variance Extracted (AVE)
Personality (X)	0,857
HR Practices (M1)	0,903
Service Climate (M2)	0,946
Service Performance (Y)	0,918
X*M1	1,000
X*M2	1,000



Gambar 2. Outer Loading

b. Uji Validitas Diskriminan

Dalam SmartPLS, validitas diskriminan dapat diukur menggunakan Fornell Larcker Criterion dan HTMT. Selain itu, Reliabilitas dapat diukur dengan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Indikator pengukuran dapat digambarkan reliabilitas atau baik dengan koefisien Cronbach Alpha minimal 0,7.

Tabel 8 Hasil Uji Validitas Diskriminan/ Fornell Larcker Criterio

	Personality (X)	Praktik SDM (M1)	Service Climate (M2)	Service Performance (Y)
Personality (X) (0,925)				
HR Practices (M1)	-0,147	(0,950)		
Service Climate (M2)	-0,152	0,042	(0,973)	
Service Performance (Y)	0,138	0,476	-0,145	(0,958)

Tabel 9 Hasil Uji Validitas Diskriminan/ HTMT

	MI*Y	M2*Y	Personality X1	Praktik SDM MI	Service Climate M2	Service Performance Y
MI*Y						
M2*Y	0,122					
Personality X1	0,09	0,049				
Praktik SDM MI	0,031	0,074	0,156			
Service Climate M2	0,068	0,237	0,162	0,045		
Service Performance Y	0,247	0,273	0,127	0,479	0,144	

Berdasarkan temuan (Tabel 8), nilai korelasi “()” antara variabel laten dan variabel latennya memiliki akar kuadrat AVE lebih besar daripada korelasi antara kedua variabel. Dapat disimpulkan bahwa validitas diskriminan ada untuk semua variabel laten. setiap item dalam penelitian ini memiliki validitas diskriminan, Berdasarkan hasil pengujian validitas diskriminan dengan pendekatan HTMT (tabel 9), diketahui seluruh nilai < 0.9 (Hair, M Hult, Christian, & Marko, 2017), yang berarti disimpulkan telah memenuhi syarat validitas diskriminan berdasarkan pendekatan HTMT.

c. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas:

Tabel 10
Hasil Uji Reabilitas /Nilai Cronbach's Alpha & Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Personality (X)	0,988	0,989
Praktik SDM (M1)	0,989	0,990
Service Climate (M2)	0,981	0,986
Service Performance (Y)	0,990	0,991
X*M1	1,000	1,000
X*M2	1,000	1,000

Nilai CR yang disarankan adalah di atas 0,7 (Sholihin & Ratmono, 2013). Diketahui seluruh nilai CR > 0,7, yang berarti telah memenuhi syarat reliabilitas berdasarkan CR. Selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas berdasarkan nilai *cronbach's alpha* (CA). Nilai CA yang disarankan adalah di atas 0,7 (Sholihin & Ratmono, 2013). Diketahui seluruh nilai CA > 0,7, yang berarti telah memenuhi syarat reliabilitas berdasarkan *cronbach's alpha*.

Hasil Uji Inner Model / Evaluation of the Structural Model

Inner model merupakan sebuah model stuktural dengan memprediksi hubungan sebab akibat dengan variabel laten atau variabel yang tidak dapat diukur. Stuktur model merupakan hubungan kausalitas antar variabel laten yang telah dibangun berdasarkan teori. Kriteria keakuratan suatu model dilihat melalui *signifikansi* dan *R-Square*, relevansi prediktif (Q2), dan Goodness of Fit (GoF) digunakan untuk mengevaluasi model struktural. Ada beberapa proses dalam mengevaluasi model, dapat dilihat dari *path coefficient* yang menggambarkan kekuatan hubungan antara konstruk dan melihat signifikansi hubungan antar konstruk. jika nilai P-Values < 0.05, maka signifikan, akantetapi jika nilai P-Values > 0,05, maka tidak signifikan. (Sholihin & Ratmono, 2013)

a. Hasil Uji *R-Squared* (R2)

Berikut hasil uji nilai R-Squared disajikan pada tabel berikut:

Tabel 11 NILAI <i>R-SQUARED</i>	
	R Square
Service Performance (Y)	0,425

Diketahui nilai R-Square dari Service Performance (Y) adalah 0,425 yang berarti memiliki model yang lemah karena nilai R-Square nya diantara 0.50 dan 0.25. Personality (X) mampu menjelaskan atau mempengaruhi Service Performance (Y) sebesar 42,5%, sisanya sebesar 57,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain diluar penelitian ini.

b. Hasil Uji *Predictive Relevance* (Q2) dan Goodness of Fit

Tabel 12 Nilai <i>Predictive Relevance</i> Q2	
	Q ² (=1-SSE/SSO)
Service Performance (Y)	0,382

Jika nilai *Q square* > 0 maka dapat dikatakan memiliki nilai observasi yang baik, sedangkan jika nilai *Q square* < 0 maka dapat dinyatakan nilai observasi tidak baik. (Hair, M Hult, Christian, & Marko, 2017). Diketahui nilai *Q-Square* (Q2) dari Service Performance (Y) adalah 0,382 > 0, yang berarti Personality (X) memiliki relevansi prediksi terhadap Service Performance (Y).

Tabel 13 Goodness of Fit Estimated Model	
SRMR	0,033

Diketahui berdasarkan hasil pengujian goodness of fit SRMR, nilai SRMR = 0,033 < 0.1, maka disimpulkan model telah FIT (table 8).

c. Hasil Uji Hipotesis/ *Path Coefficient Test & Significance of Direct Effect*

Path coefficient menggambarkan kekuatan hubungan antara konstruk dan melihat signifikansi hubungan antar konstruk. jika nilai P-Values < 0.05, maka signifikan, akan tetapi jika nilai P-Values > 0,05, maka tidak signifikan. (Sholihin & Ratmono, 2013). Tujuan analisis dari pengaruh langsung berguna untuk menguji hipotesis pengaruh langsung suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang di pengaruhi (endogen)

Tabel 14
Path Coefficient Test & Significance of Direct Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar d Deviation (STDEV)	TStatistics (O/STD EV)	P Values
Praktik SDM (M1) - -> Service Performance (Y)	0,527	0,517	0,093	5,660	0,000
X*M2 -> Service Performance (Y)	-0,251	-0,268	0,127	1,973	0,025
X*M1 -> Service Performance (Y)	0,184	0,187	0,099	1,851	0,032
Personality (X) -> Service Performance (Y)	0,236	0,230	0,137	1,725	0,043
Service Climate (M2) -> Service Performance (Y)	-0,081	-0,074	0,113	0,720	0,236

Berdasarkan hasil pada (Tabel 14)

1. Praktik SDM (M1) terhadap *Service Performance* (Y) yang diuji secara parsial, dengan nilai P-Values = 0,000 < 0,05. artinya pengaruh Praktik SDM (M1) terhadap *Service Performance* (Y) adalah signifikan.
2. *Service Climate* (M2) signifikan memoderasi pengaruh *Personality* (X) terhadap *Service Performance* (Y), dengan nilai P-Values = 0,025 < 0,05 artinya variabel moderator *service climate* memoderasi pengaruh suatu variabel endogen *personality* terhadap variabel eksogen *service performance*. (Hipotesis Moderasi Diterima).
3. Praktik SDM (M1) signifikan memoderasi pengaruh *Personality* (X) terhadap *Service Performance* (Y), dengan nilai P-Values = 0,032 < 0,05 artinya variabel moderator praktik SDM memoderasi pengaruh suatu variabel endogen *personality* terhadap variabel eksogen *service performance*. (Hipotesis Moderasi Diterima).
4. *Personality* (X) berpengaruh signifikan terhadap *Service Performance* (Y), dengan nilai P-Values 0,043 (Hipotesis Diterima).
5. *Service Climate* (M2) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Service Performance* (Y) yang diuji secara parsial, dengan nilai P-Values = 0,236 > 0,05. artinya variabel moderator *Service Climate* (M2) terhadap Y *Service Performance* adalah tidak signifikan.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh *personality* terhadap *service performance*

Dari hasil uji statistik *personality* (X) berpengaruh signifikan terhadap *service performance* (Y). Hal ini terlihat jelas dengan adanya hasil dengan nilai P-Values dari variabel (0,043) < 0,05 yang artinya hipotesis diterima yang dapat di simpulkan bahwa menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara *personality* terhadap *service performance* pada PTMI. Berdasarkan jawaban responden dari variabel *personality* disetiap indikator nya menunjukkan bahwa pernyataan telah memenuhi syarat validitas dengan data sebagai berikut:

- a. *Openness to Experience* pada *Personality* dapat berpengaruh terhadap *service performance* yang terdiri dari 3 pernyataan pada *Openness to Experience*, dapat dilihat dengan nilai dari table *outer loading* X1_1 dengan nilai 0.912, X1_2 dengan

- nilai 0.934, dan X1_3 0.937 semua nilai *outer loading* menunjukkan nilai diatas dari >0.7 maka data menunjukkan valid, pada pernyataan *Openness to Experience* terlihat X1_3 memiliki nilai *outer loading* tertinggi dengan pernyataan **“Saya memiliki kapasitas untuk menghasilkan ide atau solusi baru dan berguna untuk penyelesaian masalah”** artinya karyawan QHSES *Department* menyatakan dirinya dapat menghasilkan ide atau solusi baru pada saat penyelesaian masalah dalam bekerja, terutama dalam pengambilan keputusan jika terjadi permasalahan terutama kepada vendor, karyawan dapat memberikan solusi yang berguna, dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, indikator *openness to experience* memiliki pengaruh positif terhadap *service performance*.
- b. *Conscientiousness* pada *Personality* dapat berpengaruh terhadap *service performance* pada penelitian ini *conscientiousness* memiliki 3 pernyataan yang dapat dilihat dari nilai *table outer loading nya* X1_4 dengan nilai 0.947, X1_5 dengan nilai 0.937 dan X1_6 dengan nilai 0.939 semua nilai *outer loading* menunjukkan nilai diatas dari >0.7 maka data menunjukkan valid, pada pernyataan *conscientiousness* terdapat nilai *outer loading* tertinggi pada X1_4 dengan menyatakan **“Saya memiliki preferensi pada tugas, kerapian, dan kemauan untuk menginvestasikan waktu serta tenaga”** artinya karyawan QHSES *Department* menyatakan dirinya sebagai orang yang meluangkan atau memanfaatkan waktu serta tenaga mereka untuk perusahaan, karyawan QHSES *Department* dapat meluangkan waktu ketika terjadi permasalahan yang sudah diluar jam kerja merka, karyawan akan bersedia pulang terlambat agar permasalahan dapat diselesaikan terlebih dahulu. Karyawan memprioritaskan peran dan tanggung jawab dari pekerjaan yang dijalani, maka demikian maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, indikator *Conscientiousness* memiliki pengaruh positif terhadap *service performance*.
- c. *Extraversion* pada *Personality* dapat berpengaruh terhadap *service performance* pada penelitian ini *conscientiousness* memiliki 3 pernyataan yang dapat dilihat dari nilai *table outer loading nya* X1_7 dengan nilai 0.948, X1_8 dengan nilai 0.937, dan X1_9 dengan nilai 0.914 semua nilai *outer loading* menunjukkan nilai diatas dari >0.7 maka data menunjukkan valid, pada pernyataan *extraversion* terdapat nilai *outer loading* tertinggi pada X1_7 dengan menyatakan **“Saya memiliki keinginan untuk melakukan pendekatan social dan keramahan yang terlibat dengan orang lain termasuk orang asing”** artinya karyawan QHSES *Department* menyatakan dirinya memiliki tingkat keramahan yang tinggi kepada siapapun pada saat melayani baik kepada vendor, tamu, *client* dan subcont. Tentunya dalam melayani sangat dibutuhkan keramah tamahan, sikap ramah akan membuka komunikasi yang baik dan ini menjadi satu kewajiban setiap karyawan QHSES *Department* agar orang yang merasakan dari pelayanan yang diberikan merasa senang telah dilayani dan merasa diterima, maka demikian maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, indikator *Extraversion* memiliki pengaruh positif terhadap *service performance*.
- d. *Agreeableness* pada *Personality* dapat berpengaruh terhadap *service performance* pada penelitian ini *agreeableness* terdapat 3 pernyataan yang dapat dilihat dari nilai *table outer loading nya* X1_10 dengan nilai 0.903, X1_11 dengan nilai 0.925 dan X1_12 dengan nilai 0.921 semua nilai *outer loading* menunjukkan nilai diatas dari >0.7 maka data menunjukkan valid, pada pernyataan *agreeableness* terdapat nilai *outer loading* tertinggi pada X1_11 dengan pernyataan **“Saya memperlakukan orang lain dengan memperhatikan hak dan preferensi mereka yang menyiratkan pengendalian impuls agresif atau egois”** artinya karyawan QHSES *Department* menyatakan dirinya memiliki sifat *respectfulness* dalam pelayanan dengan cara menghargai dan menghormati hak orang lain. maka H_0 ditolak dan H_1

- diterima, indikator *agreeableness* memiliki pengaruh positif terhadap *service performance*
- e. *Neuroticism* pada *Personality* dapat berpengaruh terhadap *service performance* pada penelitian ini *neuroticism* terdapat 3 pernyataan yang dapat dilihat dari nilai *outer loading* nya X1_13 dengan nilai 0.904, X1_14 dengan nilai 0.910 dan X1_15 dengan nilai 0.911 semua nilai *outer loading* menunjukkan nilai diatas dari >0.7 maka data menunjukkan valid, pada pernyataan *agreeableness* terdapat nilai *outer loading* tertinggi pada X1_15 dengan pernyataan **“Saya mudah mengalami perubahan suasana hati, menyiratkan sifat mudah marah dan temperamen buruk”** artinya karyawan mudah berubah suasana hati, yang biasanya terjadi di karenakan stress, kelabilan emosi. Dalam realitanya perubahan suasana hati pada saat pelayanan memiliki dampak energi negatif yang sangat besar dalam kinerja karyawan, energi negatif tanpa disadari dapat merusak jiwa yang ada di dalam diri seseorang. Oleh karena itu, mengerti soal emosi sangatlah penting saat ini untuk memberikan dampak baik bagi diri kita dan adanya kemampuan kita dalam mengontrol suatu emosi di dalam diri. Hal ini harus di perhatikan PTMI dan harus mengadakan survey serta pelatihan terhadap *personality*.

Dengan demikian dari hasil analisis yang sudah dijabarkan hipotesis 1 hingga hipotesis 5 diterima karena terdapat hubungan yang signifikan diantara variabel *personality* terhadap *service performance*.

2. Praktik SDM dapat berpengaruh signifikan memoderasi pengaruh *personality* terhadap *service performance*

Pengujian yang dilakukan secara simultan menunjukkan bahwa variabel M1 dapat memoderasi atau memperantarai pengaruh variabel *personality* (X) terhadap *service performance* Y. Hal ini terlihat jelas dengan adanya hasil dengan nilai P-Values (0,032) $> 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima karena menunjukkan bahwa variabel moderasi praktik SDM adalah signifikan.

Sehingga hipotesis keenam yang mempersentasikan terdapat pengaruh *personality* terhadap *service performance* dengan praktik SDM sebagai variabel moderasi dapat di dukung. Oleh sebab itu praktik SDM dapat memperkuat hubungan antara *personality* terhadap *service performance*, pada realitanya PTMI selalu melibatkan karyawan dengan memberi karyawan kebijaksanaan dan mengundang karyawan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan hal ini dapat meningkatkan bentuk layanan, serta pelatihan-pelatihan yang wajib dilakukan setiap karyawan hal ini akan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan dan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Semakin banyak pelatihan yang ditawarkan kepada karyawan, semakin baik kualitas karyawan dalam bekerja. Perusahaan akan lebih baik jika karyawan di utamakan untuk meningkatkan rasa patuh terhadap yang telah di terapkan oleh perusahaan. Dengan demikian dari hasil analisis yang sudah dijabarkan maka hipotesis 6 diterima karena terdapat praktik SDM yang berpengaruh signifikan memoderasi pengaruh *personality* terhadap *service performance*.

3. Service Climate dapat berpengaruh signifikan memoderasi pengaruh *Personality* terhadap *Service Performance*

Pengujian yang dilakukan secara simultan menunjukkan bahwa variabel *service climate* M2 dapat memoderasi atau memperantarai pengaruh variabel *personality* (X) terhadap *service performance* Y. Hal ini terlihat jelas dengan adanya hasil dengan nilai P-Values (0,025) $> 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima karena menunjukkan bahwa variabel

moderasi *service climate* adalah signifikan. Sehingga hipotesis ketujuh yang mempersentasikan terdapat pengaruh *personality* terhadap *service performance* dengan *service climate* sebagai variabel moderasi dapat di dukung. Oleh sebab itu *service climate* dapat memperkuat hubungan antara *personality* terhadap *service performance*, karyawan harus memperlihatkan terhadap layanan internal mau eksternal agar melakukan pelayanan dengan baik. Hal tersebut di gunakan didalam mendeskripsikan jenis orientasi dari QHSES *Department*, dengan adanya *Feedback* dari vendor di anggap sebagai aspek yang mengorientasikan, serta *work facilitation* memengaruhi positif signifikan terhadap kepuasan bekerja, sehingga jika *work facilitation* tinggi tentunya kepuasan bekerja akan meningkat dan didukung dengan praktik manajemen dari perusahaan akan mengacu pada metode kerja dan inovasi yang digunakan manajer untuk meningkatkan efektivitas sistem kerja. Praktik manajemen seperti memberdayakan karyawan, melatih karyawan, memperkenalkan skema untuk meningkatkan kualitas, dan memperkenalkan berbagai bentuk teknologi baru kepada karyawan guna meningkatkan kinerja para karyawan. Dengan demikian dari hasil analisis yang sudah dijabarkan maka hipotesis 7 diterima karena terdapat *service climate* yang berpengaruh signifikan memoderasi pengaruh *personality* terhadap *service performance*.

Dengan demikian, maka hasil dari keseluruhan hipotesis sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Hui Liao and Aichia Chuang pada tahun 2014 yang berjudul “*A Multilevel Investigation of Factor Influence Employees Service performance and Customer Outcomes*” bahwa menunjukkan variabel praktik SDM dan *service climate* dapat memoderasi atau memperantarai pengaruh variabel *personality* terhadap *service performance*. Berdasarkan hasil analisa karyawan yang selalu menjaga *personality* akan memberikan pengaruh secara signifikan dan berdampak positif terhadap *service performance*, serta praktik SDM dan *service climate* memoderasi secara signifikan terhadap efektifitas dan efesiensi pada QHSES *Department* PTMI.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian “Pengaruh *Personality* terhadap *Service Performance*: Praktik SDM dan *Service Climate* sebagai variabel moderator pada PT Mcdermott Indonesia”, adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa diketahui nilai *R-Square* dari *Service Performance* (Y) adalah 0,425, yang berarti *Personality* (X) mampu menjelaskan atau mempengaruhi *Service Performance* (Y) sebesar 42,5%, sisanya sebesar 57,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain.
2. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Praktik SDM (M1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *Service Performance* (Y), dengan nilai P-Values = $0,000 < 0,05$.
3. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *Service Climate* (M2) berpengaruh signifikan memoderasi pengaruh *Personality* (X) terhadap *Service Performance* (Y), dengan nilai P-Values = $0,025 < 0,05$.
4. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Praktik SDM (M1) signifikan memoderasi pengaruh *Personality* (x) terhadap *Service Performance* (Y), dengan nilai P- Values= $0,032 < 0,05$.
5. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *Personality* (x) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *Service Performance*, dengan nilai P-Values 0,043.
6. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *Service Climate* (M2) secara parsial tidak

berpengaruh signifikan terhadap *Service Performance* (Y), dengan nilai P-Values = 0,236 > 0,05.

Saran

1. Perusahaan perlu meningkatkan kinerja karyawan karena masih terdapat karyawan yang belum melaksanakan tugas dengan efektif. Mengatasi hal ini, perusahaan dapat melakukan upaya menyesuaikan jumlah pekerjaan dengan kemampuan karyawan. Dengan demikian, karyawan dapat bekerja secara efektif.
2. Untuk meningkatkan service performance setiap karyawan harus mengikuti training serta pelayanan prima dan ujian yang diberikan oleh perusahaan guna agar karyawan selalu memberikan pelayanan terbaik.
3. Penting bagi perusahaan untuk memperhatikan personality setiap karyawan, karena banyak karyawan yang mudah merasakan kelabilan emosi dan tempramen buruk tentunya hal ini harus diperhatikan karna sangat berdampak untuk vendor jika dilayani oleh karyawan yang memiliki kelabilan emosi maka akan memperburuk komunikasi kepada vendor, tentunya komunikasi harus terjalin dengan baik kepada vendor agar tetap berkesinambungan kerjasama, dalam hal ini merupakan tanggung jawab dari department head dan manajemen untuk memantau karyawan yang dibawah naungannya serta memberikan pelatihan mengenai personality.
4. Penting bagi perusahaan untuk memberikan kesempatan kepada karyawan dalam pengambilan keputusan pekerjaan serta training dan memberdayakan SDM, serta memperhatikan hak dari setiap karyawan agar karyawan merasa puas dan dihargai oleh perusahaan, jika perusahaan dapat menciptakan karyawan yang berkualitas maka akan menghasilkan pekerjaan yang baik.
5. Untuk meningkatkan service climate Perusahaan perlu menambahkan fasilitas komputer sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, N. F., & Gunadi, M. A. (2020). *The Preferences of Indonesian Outbound Tourists Toward Travel Types and Tourism Attributes*. Jakarta: Universitas Pelita Harapan.
- BP Batam. (2022, Juli 13). *KOTA BATAM MEMILIKI SEKITAR 1.309 INDUSTRI UNGGUL*. From pusbang.bpbatam.go.id: <https://pusbang.bpbatam.go.id/detailpost/kota-batam-memiliki-sekitar-1-309-industri-unggul>
- Chuang, H. L. (2014). A Multilevel Investigation of Factors Influencing Employee Service Performance and. *The Academy of Management Journal*, 41-58.
- Dahlan. (2018). *Kepemimpinan Di Era Otonomi Daerah, Edisi 1*. Bandung: CV. Mujahid Press.
- Geenen, R., Soto, C. J., John, O. P., van Aken, M. A., & Denissen, J. J. (2020, 05 03). *The Big Five Inventory-2: Replication of Psychometric Properties in a Dutch Adaptation and First Evidence for the Discriminant Predictive Validity of the Facet Scales*. From Journal of Personality Assessment: <https://doi.org/10.1080/00223891.2018.1539004>

- Hair, J., M Hult, G., Christian, M., & Marko, S. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Second Edition*. California: SAGE Publications,inc.
- Indarti, S. M. (2014). Peran Kemampuan Komunikasi Matematika dan Berpikir Kritis Matematis Serta Kemandirian Belajar Siswa SMA Menggunakan 58 Pendekatan Pembelajaran Berbasis Masalah. *Seminar nasional pendidikan matematika*, (p. Vol 1).
- Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian. (2022, Agustus 29). *Mampu Tingkatkan Produksi Migas Nasional, Fabrikasi Offshore Sekaligus Berikan Multiplier Effect*. From www.ekon.go.id:
<https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/4486/mampu-tingkatkan-produksi-migas-nasional-fabrikasi-offshore-sekaligus-berikan-multiplier-effect>
- Melawati, L. (2014, September 20). *Pustaka UNPAD*. From UNPAD:
<http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2015/01/Hubungan-Antara-Kepribadian-Big-Five-Dengan-Perilaku-Agresi-Pada-Anggota-TNI.pdf>
- Osman, R. A., Saha, J., & Alam, M. (2017). The Impact of Service Climate and Job Satisfaction on Service Quality in a Higher Education Platform. *nternational Journal of Learning and Development*, 48-72.
- Robbins, P. S. (2008). *Organizational Behavior, Concept, and Application*. USA: Prentice Hall.
- Schustack, M., & Friedman, H. (2016). Personality. *Classic Theories and Modern Research*, 10.
- Shidqie, A., Wardana, & Kusuma, G. (2022). Pengaruh pembiayaan murabahah, KAP dan DPK terhadap earning after tax pada bank umum syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 08(02), 2281-2288.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulastiana, M. (2012). *Pengaruh Nilai-nilai Personal, Servant Leadership dan Iklim Pelayanan Terhadap Customer Oriented-Organizational Citizenship Behavior (Studi Pada Manager Lini di Organisasi Bidang Pariwisata Jawa Barat)*. Jawa Barat: Universitas Padjadjaran.
- Sumarni, A. P. (2019). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Perawat di RS PKU. *Jurnal manajemen kesehatan*, 154-164.
- Timothy, J. A., & Robbins, P. S. (2008). *Perilaku Organisasi Edisi 12 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Usslepp, Nicolas, H., Gundula, S., Marion, & Usslepp, N. (2020, March 2). *RIASEC*

interests and the Big Five personality traits matter for life success—But do they already matter for educational track choices. From Journal of Personality: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/jopy.12547>

Vedel, A., Wellnitz, K. B., Ludeke, S., Soto, C. J., John, O. P., & Andersen, S. C. (2020, Maret 24). Development and Validation of the Danish Big Five Inventory-2. *European Journal of Psychological Assessment*. From <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000570>

Wang, Z., & Xu, H. (2017). How and when service-oriented high-performance work systems foster employee service performance: A test of mediating and moderating processes. *Employee Relations*, 523-540.

Widhiastuti, H. (2013). The Influence of Big Five Personality Traits, Work Values, and Compensation Satisfaction with the Performance of Sales Service : Employee Insurance. *International Journal of Applied Psychology* 3(3), 74-78.