



DAMPAK ETIKA KERJA DAN PROFESIONALISME KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA CV. SENTOSA DELI MANDIRI MEDAN

Hilma Harmen¹, Riza Indriani², Adha Mahyundari³, Artika Wulandari⁴, Rey Septanislaus Togatorop⁵, Azri Nuansa Indah Nasution⁶, Maysri Handayani Putri Sinaga⁷, Nazwa Aulia Putri⁸

^{1,2,3,4,5,6,7,8} Universitas Negeri Medan, Indonesia

hilmaharmen@unimed.ac.id¹, rizaindriani@unimed.ac.id²,
adhayundari.7231210009@mhs.unimed.ac.id³,
artikawulandari15@gmail.com⁴, rey.s.t.7233210047@mhs.unimed.ac.id⁵,
azrinuansa.7233210016@mhs.unimed.ac.id⁶,
maysri.7233210041@mhs.unimed.ac.id⁷,
nazwauliap.7232510006@mhs.unimed.ac.id⁸.

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh etika kerja terhadap kualitas pelayanan melalui profesionalisme kerja di CV. Sentosa Deli Mandiri Medan. Etika kerja didefinisikan sebagai seperangkat prinsip moral yang membimbing perilaku individu dalam organisasi, sementara profesionalisme kerja merujuk pada kemampuan dan sikap yang mencerminkan standar profesi dalam menjalankan tugas. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui studi literatur dari berbagai jurnal yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap profesionalisme kerja dan kualitas pelayanan. Etika kerja yang baik meningkatkan tanggung jawab, disiplin, dan komitmen karyawan, yang pada gilirannya memperkuat profesionalisme kerja. Profesionalisme kerja yang tinggi menghasilkan pelayanan yang lebih handal, efisien, dan responsif, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Keywords: Etika Kerja, Profesionalisme, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. (Imelda, et al., 2022)

Perusahaan yang mempunyai pandangan untuk maju terlihat dari sumber daya manusia yang benar-benar untuk perusahaan. Perusahaan yang maju ialah perusahaan yang mampu mengelola, memelihara, mengembangkan dan melaksanakan kinerja serta menggunakan sumber daya alam secara optimal. Dengan demikian, perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki etika kerja yang tinggi berkaitan dengan pendayagunaan sumber daya manusia (Nasution, Gaol, & Lubis, 2022).

Pada penelitian (Nasution, Gaol, & Lubis, 2022) etika kerja merupakan sistem nilai atau norma yang digunakan oleh seluruh karyawan perusahaan termasuk pimpinannya dalam melaksanakan etika kerja sehari-hari. Perilaku etika bekerja seorang karyawan menjadi sebuah dasar karakter dalam perilaku etis seorang karyawan. Hal ini bertujuan untuk menunjang keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang. Pada penelitian (Ferawati, Darna, & Suhendi, 2020) etika kerja adalah seperangkat perilaku kerja positif yang berakar pada kesadaran yang kental, keyakinan yang fundamental, disertai komitmen yang total pada paradigma kerja itu sendiri yang mencakup idialisme yang mendasari.

Jurnal ini dibuat untuk menyempurnakan penelitian terdahulu tentang "Pengaruh Etika Kerja terhadap Kualitas Pelayanan melalui Profesionalisme Kerja pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan", dimana pada penelitian ini akan dijelaskan tentang apa saja pengaruh etika kerja terhadap kualitas pelayanan melalui profesionalisme kerja yang sesuai dengan penelitian terdahulu oleh (Nasution, Gaol, & Lubis, 2022). Berdasarkan pada judul diatas, pada jurnal ini akan dibahas tentang kualitas pelayanan, etika kerja, dan profesionalisme kerja. Etika, kualitas pelayanan, dan profesionalisme kerja merupakan tiga elemen penting yang saling terkait dan berkontribusi pada kesuksesan individu dan organisasi.

Etika mengacu pada seperangkat prinsip moral yang mengatur perilaku individu dan organisasi (Helmina & Respati, 2021). Dalam konteks pekerjaan, etika profesionalisme kerja menekankan pada nilai-nilai seperti kejujuran, integritas, tanggung jawab, dan keadilan. Etika yang baik dalam bekerja menciptakan lingkungan yang saling percaya, menghormati, dan mendorong perilaku yang bertanggung jawab.

Kualitas pelayanan mengacu pada tingkat keunggulan dalam memberikan layanan kepada pelanggan atau klien (Aryska & Kasmirudin, 2017). Layanan berkualitas tinggi dicirikan oleh ketepatan waktu,

keramahan, keandalan, empati, dan penyelesaian masalah yang efektif. Kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, dan meningkatkan citra organisasi.

Profesionalisme kerja mengacu pada komitmen individu untuk melakukan pekerjaan dengan standar yang tinggi dan sesuai dengan kode etik profesi (Lekatompessy, 2018). Profesionalisme kerja ditunjukkan melalui keahlian, pengetahuan, dedikasi, dan kemauan untuk terus belajar dan berkembang. Profesionalisme kerja yang tinggi meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan efektivitas individu dan organisasi.

KAJIAN TEORI

Etika Kerja

Etika kerja secara sederhana dapat digambarkan sebagai seperangkat prinsip yang berkaitan dengan moralitas, khususnya perilaku manusia. Lebih khusus lagi, etika kerja adalah tentang apa yang benar secara moral, terhormat, dan dapat diterima oleh kebanyakan orang dalam suatu organisasi, masyarakat, atau kelompok. Etika kerja adalah standar perilaku yang memandu individu pegawai dalam pekerjaan mereka dan dalam hubungan mereka dengan rekan kerja (Purnomo, Pono, & Reni). Etika kerja pada perusahaan sangat berperan penting dalam menjalankan arus kerja karyawan di dalam kantor. Etika kerja ini bermaksud agar para karyawan menjalankan pekerjaannya secara baik dan etis menunjang keberhasilan bisnis dalam jangka panjang, karena penilaian masyarakat terhadap perusahaan tersebut adalah darinya baik perusahaan tersebut yaitu dari intern dan ekstern perusahaan (Prihartini & Sudirno, 2023).

Profesionalisme Kerja

Profesionalisme adalah kemampuan aparatur dalam menyelenggarakan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif serta mampu secara cepat dan tepat menanggapi aspirasi masyarakat dan perubahan lainnya sehingga dapat memuaskan masyarakat. Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkatan kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah di rencanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula (Ramadhan, 2018).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang ditunjukkan pegawai dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik bagi organisasi (Ceswirdani, Sjafitri, & Candra, 2017). Kualitas pelayanan menjadi salah



satu kunci yang wajib dimiliki pengusaha, baik yang baru memulai usaha atau yang sudah bertahun-tahun menerjuni dunia bisnis. Pengertiannya, kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen (Zikri & Harahap, 2022). Kualitas pelayanan bisa diartikan menjadi taraf kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang homogen. sebagai akibatnya, konsumen bisa mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A serta B. Kualitas Pelayanan disebut baik apabila pelayanan yang diberikan sinkron menggunakan yg diharapkan oleh konsumen, sementara Bila melebihi apa yang diperlukan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan (Bakri, 2022).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan jurnal ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, metode penelitian deskriptif kualitatif ialah metode penelitian yang dimana proses pengambilan data diambil berupa kata-kata, dan bukan angka, karena di penelitian kualitatif ini semuanya berpacu pada teori yang ada. Keseluruhan referensi dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber yang berasal dari Google scholar. Penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang berasal dari beberapa jurnal mengenai Etika Sumber Daya Manusia pada Perusahaan dan kasus yang diangkat mengenai Pengoptimalan Kualitas pelayanan melalui Penguatan Etika Kerja dan Profesionalisme Karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 Pengaruh Etika Kerja terhadap Profesionalisme Kerja

Berdasarkan hasil penelitian (Nst, Gaol, and Lubis, 2022) menyatakan bahwa etika kerja memiliki pengaruh langsung terhadap profesionalisme kerja melalui uji analisis jalur (Path Analysis). Etika kerja memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap profesionalisme kerja, bertindak sebagai pilar utama yang menopang kinerja individu dan organisasi.

1. Etika kerja menjadi dasar bagi profesionalisme, menanamkan nilai-nilai tanggung jawab, disiplin, dan komitmen yang mendorong individu untuk selalu berusaha memberikan hasil terbaik.

2. Etika kerja membantu individu dalam mengambil keputusan yang etis dan bertanggung jawab, memandu mereka dalam situasi dilematis dan memastikan tindakan mereka sejalan dengan norma dan nilai yang berlaku.



Hal ini memperkuat kepercayaan dan rasa hormat terhadap individu, menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kolaboratif.

3. Etika kerja meningkatkan motivasi dan komitmen kerja, mendorong individu untuk bekerja dengan penuh semangat dan dedikasi. Mereka akan merasa puas dengan pekerjaannya dan selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik. Motivasi dan komitmen ini menjadi kunci untuk mencapai hasil kerja yang optimal dan melampaui ekspektasi.

4. Etika kerja mendorong individu untuk selalu belajar dan meningkatkan kompetensinya. Mereka memahami bahwa dunia kerja selalu berubah dan berkembang, dan mereka terus berusaha untuk mengikuti perkembangan terbaru dan meningkatkan kemampuan mereka. Hal ini memperkuat profesionalisme kerja mereka dan menjadikan mereka aset berharga bagi organisasi.

Dengan demikian, keempat poin pengaruh langsung etika kerja terhadap profesionalisme kerja ini saling terkait dan saling memperkuat, membentuk fondasi yang kokoh untuk mencapai kesuksesan individu dan organisasi. Memperkuat etika kerja berarti meningkatkan profesionalisme kerja, dan pada gilirannya, meningkatkan kualitas pekerjaan dan memajukan organisasi. Dalam praktiknya kedua variabel tersebut bekerja sama, artinya dalam prosesnya profesionalisme dan etos kerja pegawai dapat menjadi variabel atau faktor yang menentukan tinggi atau rendahnya mutu pelayanan. Jika profesionalisme tinggi dan etos kerja pegawai yang baik, maka dengan sendirinya kualitas pelayanan akan meningkat. Dalam pembahasan kali ini, penulis menyimpulkan bahwa kedua variabel independen diatas menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan, artinya tanpa profesionalisme yang tinggi dan etos kerja pegawai yang baik, kualitas tidak dapat dicapai perbaikan atau dilaksanakan secara optimal (Mayasari & Gustinya, 2021).

1.2 Pengaruh Etika Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian (Nst, Gaol, and Lubis, 2022) menyatakan bahwa etika kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini juga diperkuat oleh Etika kerja yang baik, seperti kejujuran, keterbukaan, loyalitas, konsistensi, kerjasama, disiplin, dan tanggung jawab, dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai/organisasi. Berikut adalah beberapa pengaruh etika kerja terhadap kualitas pelayanan:

1. Kehandalan (reliability): Pegawai yang memiliki etika kerja yang baik, seperti disiplin, tanggung jawab, dan konsisten, cenderung dapat memberikan pelayanan yang handal, tepat waktu, dan akurat.

2. Daya Tanggap (responsiveness): Pegawai yang memiliki etika



kerja yang baik, seperti kerjasama yang baik dan loyalitas, cenderung lebih sigap dan cepat dalam menanggapi kebutuhan masyarakat yang mendapat pelayanan.

3. Jaminan (assurance): Pegawai yang memiliki etika kerja yang baik, seperti kejujuran dan keterbukaan, cenderung dapat memberikan pelayanan dengan ramah, aman, dan dapat dipercaya.

4. Empati (empathy): Pegawai yang memiliki etika kerja yang baik, seperti menghargai dan memiliki kerjasama yang baik, cenderung lebih mudah dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan masyarakat yang mendapat pelayanan.

5. Bukti Fisik (tangibles): Pegawai yang memiliki etika kerja yang baik, seperti tanggung jawab dan disiplin, cenderung dapat memelihara fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan dalam instansi pemerintahan dengan baik.

Secara keseluruhan, etika kerja yang baik dapat mendorong pegawai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, handal, responsif, menjamin kepuasan, empati, dan memperhatikan aspek fisik pelayanan. Dengan demikian, etika kerja yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai/organisasi kepada masyarakat.

1.3 Pengaruh Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Profesionalisme kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan oleh berbagai penelitian yang menunjukkan bahwa semakin tinggi profesionalisme kerja pegawai, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu berdasarkan penelitian oleh (Nasution, Gaol, & Lubis, 2022) dipaparkan bahwa profesionalisme kerja memiliki pengaruh signifikan yang dianalisis melalui uji analisis jalur (Path Analysis). Dimana profesionalisme kerja berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan, yang bertindak untuk meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja perusahaan. Berdasarkan penelitian (Syafaat, 2021) kami paparkan pengaruh antar profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan

1. Peningkatan Keterampilan dan Pengetahuan

Pegawai yang profesional memiliki keterampilan dan pengetahuan yang mumpuni dalam bidang pekerjaannya. Mereka selalu berusaha untuk meningkatkan kemampuan mereka melalui pelatihan dan pendidikan. Hal ini memungkinkan mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan akurat kepada pelanggan.

2. Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas

Pegawai yang profesional bekerja dengan cara yang efisien dan



efektif. Mereka mampu menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan tepat waktu dan dengan hasil yang berkualitas tinggi. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi keluhan.

3. Peningkatan Komitmen dan Motivasi

Pegawai yang profesional memiliki komitmen dan motivasi yang tinggi untuk bekerja dengan baik. Mereka bangga dengan pekerjaan mereka dan selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggan. Hal ini dapat menciptakan suasana kerja yang positif dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

4. Peningkatan Integritas dan Kejujuran

Pegawai yang profesional menjunjung tinggi integritas dan kejujuran. Mereka selalu bersikap adil dan transparan dalam berurusan dengan pelanggan. Hal ini dapat membangun kepercayaan pelanggan dan meningkatkan citra perusahaan.

5. Peningkatan Komunikasi dan Kerjasama

Pegawai yang profesional memiliki kemampuan komunikasi dan kerjasama yang baik. Mereka mampu berkomunikasi dengan jelas dan efektif dengan pelanggan, serta bekerja sama dengan tim untuk mencapai tujuan yang sama. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Dengan demikian, profesionalisme kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan meningkatkan profesionalisme kerja, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pelanggan dan meningkatkan keuntungan perusahaan.

1.4 Hubungan Etika Kerja terhadap Kualitas Pelayanan melalui Profesionalisme Kerja

Hubungan antara etika kerja, profesionalisme kerja, dan kualitas pelayanan telah menjadi topik penelitian yang menarik dalam bidang manajemen dan organisasi. Penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel ini saling terkait dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap satu sama lain. Etika kerja mengacu pada nilai-nilai moral dan prinsip-prinsip yang mendasari perilaku seseorang dalam bekerja. Etika kerja yang baik ditandai dengan komitmen, tanggung jawab, kejujuran, dan disiplin. Karyawan dengan etika kerja yang baik akan bekerja dengan tekun, menyelesaikan tugas tepat waktu, dan menjaga kualitas pekerjaan mereka. Etika kerja yang baik dapat membantu karyawan dalam mengelola stres kerja, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya, cenderung lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan (Bhastary, 2020).



Profesionalisme kerja mengacu pada kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan pekerjaannya dengan baik. Profesionalisme kerja juga mencakup sikap dan perilaku yang sesuai dengan standar profesi. Karyawan yang profesional akan selalu berusaha untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka, serta memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan (Nurhajati & Bachri, 2017). Kualitas pelayanan mengacu pada tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik ditandai dengan pelayanan yang cepat, akurat, ramah, dan terpercaya.

Etika kerja memiliki pengaruh positif terhadap profesionalisme kerja. Karyawan dengan etika kerja yang baik akan lebih termotivasi untuk belajar dan meningkatkan keterampilan mereka, serta lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas mereka. Hal ini yang akan meningkatkan profesionalisme kerja pada karyawan. Profesionalisme kerja juga memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Karyawan yang profesional akan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan karena mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan, serta memiliki sikap dan perilaku yang sesuai dengan standar profesi. Etika kerja memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan melalui variabel profesionalisme kerja. Karyawan dengan etika kerja yang baik akan lebih profesional dalam bekerja, dan pada akhirnya akan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pelanggan (Naim, Gani, & Purnamasari, 2019).

KESIMPULAN

1. Etika kerja berperan penting dalam membentuk profesionalisme kerja. Nilai-nilai seperti tanggung jawab, disiplin, dan komitmen yang berasal dari etika kerja mendorong individu untuk berusaha memberikan hasil terbaik. Etika kerja membantu individu dalam mengambil keputusan yang etis, memandu dalam situasi dilematis, dan memastikan tindakan sesuai dengan norma dan nilai yang berlaku. Etika kerja meningkatkan motivasi dan komitmen kerja, mendorong individu untuk bekerja dengan semangat dan dedikasi. Etika kerja mendorong individu untuk terus belajar dan meningkatkan kompetensi, menjadikan mereka aset berharga bagi organisasi.
2. Etika kerja yang baik meningkatkan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan. Pegawai yang beretika baik cenderung memberikan pelayanan yang lebih handal, responsif, ramah, aman, dan dapat dipercaya. Etika kerja yang baik menciptakan komunikasi yang baik dengan masyarakat, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.



3. Profesionalisme kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan peningkatan keterampilan dan pengetahuan, efisiensi dan efektivitas, komitmen dan motivasi, integritas dan kejujuran, serta komunikasi dan kerjasama. Pegawai yang profesional memberikan pelayanan yang lebih baik, akurat, efisien, dan efektif, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi keluhan.
4. Etika kerja yang baik meningkatkan profesionalisme kerja, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan. Karyawan dengan etika kerja yang baik cenderung lebih termotivasi untuk belajar, meningkatkan keterampilan, dan memberikan pelayanan yang lebih baik. Profesionalisme kerja memperkuat hubungan antara etika kerja dan kualitas pelayanan, memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar profesi dan memenuhi harapan pelanggan.

REFERENSI

- Aryska, M., & Kasmirudin. (2017). Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru). *Jurnal Online Fakultas Mahasiswa Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*.
- Bakri. (2022, Juli 13). Pengertian Kualitas Pelayanan.
- Bhastary, M. D. (2020). Pengaruh Etika Kerja dan Stress Karyawan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Manggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 160-170.
- Ceswirdani, Sjafitri, H., & Candra, Y. (2017). Pengaruh Kompetensidan Kualitas Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Kuranji. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Ferawati, I., Darna, N., & Suhendi, R. M. (2020). Pengaruh Profesionalisme dan Etika Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 46-66.
- Helmina, M. R., & Respati, N. W. (2021). BAGAIMANA ETIKA KERJA ISLAM MEMPENGARUHI PERSEPSI AUDITOR BERKAITAN PENIPUAN. *Jurnal Wawasan Manajemen*.
- Imelda, S., Yusuf, M., Basri, A., Andriyansyah, F., Simanjuntak, M., Wati, W. W., & Rahmadian, G. (2022). Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, dan Komitmen sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Karyawan. *Proceeding Economic, Social Science, Computer, Agriculture and Fisheries*, 47-60.
- Lekatompessy, J. E. (2018). HUBUNGAN PROFESIONALISME DENGAN KONSEKUENSINYA: KOMITMEN ORGANISASIONAL, KEPUASAN KERJA, PRESTASI KERJA, DAN KEINGINAN BERPINDAH. *Jurnal*



Bisnis dan Akuntansi.

- Mayasari, D., & Gustinya, D. (2021). The Influence of Professionalism and Work Ethics of Employees on the Quality of Health Services. *The Social Perspective Journal*, 1-18.
- Naim, M. Y., Gani, M. U., & Purnamasari, R. (2019). Pengaruh Kepemimpinan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Etos Kerja pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor wilayah Makassar. *Balanca: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*.
- Nasution, V. F., Gaol, J. L., & Lubis, M. A. (2022). Pengaruh Etika Kerja terhadap Kualitas Pelayanan melalui Profesionalisme Kerja pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan. *Jurnal Prointegrita*, 201-213.
- Nurhajati, W. A., & Bachri, B. S. (2017). Pengembangan Kurikulum Diklat (Pendidikan dan Pelatihan) Berbasis Kompetensi dalam Membangun Profesionalisme dan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil (PNS). *Jurnal Pendidikan*.
- Prihartini, E., & Sudirno, D. (2023). Pengaruh Etika, Pengalaman, dan Budaya Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Berau Agrotech Cihaur. *Enterpreneur : Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*, 220-231.
- Purnomo, D. T., Pono, M., & Reni, A. (n.d.). Pengaruh Etika Kerja terhadap Disiplin Kerja dan Dampaknya pada Kinerja Pegawai Balai Penelitian Tanaman Serelia di Kabupaten Maros.
- Ramadhan, G. (2018). Analisis Hubungan Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Syafaat, W. M. (2021). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Keandalan dalam Kualitas Pelayanan Publik di KPP Pratama Baubau. Makassar: Repository Unhas.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT POS Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 923-926.

