

BAB I

PENDAHULUAN

I.A. Latar Belakang

Di dalam dunia bisnis perkembangan jaman memang sangat berpengaruh besar, sehingga muncul banyak peningkatan persaingan di beberapa bidang industri, untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan dalam menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan serta mendapatkan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Menurut Puspitawati & Riana (2014), setiap perusahaan ataupun instansi bisnis selalu ingin mengoptimalkan kualitas produk, fasilitas yang memadai, dan penyediaan kualitas pelayanan yang sesuai dengan pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Tetapi hal tersebut tidak akan bisa berjalan dengan lancar tanpa adanya sumber daya manusia yang memadai serta sarana pendukungnya.

Menurut Mangkunegara (2013) sumber daya manusia adalah suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai. Sumber daya manusia dibentuk untuk mengembangkan bisnis dalam mencapai tujuan perusahaan dan sumber daya manusia masing-masing mempunyai tugas tersendiri yang bergerak di bidang yang telah menjadi tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan ke pelanggan akan mendapat tempat yang baik di mata masyarakat selaku pelanggan dan calon pelanggan sehingga dapat mempengaruhi citra dari perusahaan di mata pelanggan. Menurut Japrianto (2012) salah satu bidang industri yang saat ini menunjukkan peningkatan persaingan adalah bisnis retail. Bisnis ritel merupakan badan usaha yang bergerak di bidang penjualan barang atau jasa, dimana terus berubah seiring dengan perkembangan teknologi,

perkembangan dunia usaha, dan tentunya kebutuhan masyarakat. Menurut Berman dan Evans (dalam Japarianto, 2012) *“retail consist of the business activities involved in selling goods and services to consumers for their personal, family, or household use”* artinya bahwa bisnis ritel merupakan kegiatan bisnis yang terlibat dalam penjualan barang maupun jasa kepada konsumen untuk kebutuhan pribadi, kebutuhan keluarga, atau kebutuhan rumah tangga.

PT. Maju Bersama merupakan salah satu dari sekian banyak bisnis ritel. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang berdiri sejak tahun 1989, telah berkembang dan memiliki beberapa outlet di beberapa kota Medan. Perusahaan ini menawarkan berbagai jenis produk yang terdiri dari berbagai kebutuhan-kebutuhan manusia terhadap calon pelanggan. Bisnis ritel semacam ini tidak hanya PT. Maju Bersama saja namun masih banyak lainnya dimana, sama-sama menyediakan kebutuhan manusia, hanya saja dengan strategi pelayanan yang berbeda-beda.

Melihat persaingan yang semakin sengit maka, PT. Maju Bersama Medan harus mampu bersaing dengan perusahaan retail lain dengan mengerahkan segenap kemampuan dan strateginya, untuk mendapatkan banyak pelanggan mereka harus bersaing dengan menggunakan strategi yang akan menarik pelanggan. Salah satu strategi untuk mencapai tujuan perusahaan adalah dengan mengoptimalkan penyediaan kualitas produk, fasilitas, dan kualitas pelayanan yang sesuai dengan pelayanan prima terhadap pelanggan. Perusahaan seharusnya mengerti bahwa keberhasilan dalam meningkatkan kualitas dan produktivitas harus melibatkan karyawan karena karyawan tidak hanya menjadi kekuatan utama dalam mewujudkan perubahan, tetapi juga semakin aktif berpartisipasi dalam merencanakan perubahan tersebut (Robbins dan Judge, 2008). Menurut Hasibuan (dalam Putra, 2018) jika dalam perusahaan tersebut memiliki kualitas pelayanan yang buruk, maka akan berdampak pada keberhasilan perusahaan tersebut. Dengan kata lain, keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari peran karyawan dan yang dimaksud

dalam penelitian ini adalah perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Lupiyoadi, 2001) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh. Menurut Moenir (2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena pelayanan merupakan sebuah proses bantuan jasa yang diberikan pada penerima jasanya dan pelayanan tersebut harus berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Hasibuan (dalam Putra, 2018) pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Namun, berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti pada tanggal 30 maret 2019 terhadap pelayanan karyawan PT. Maju Bersama Cabang Denai Medan, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai yaitu kurangnya respon karyawan sehingga terdapat pelanggan yang menunggu terlalu lama ketika pelanggan tersebut meminta pertolongan kepada karyawan untuk mencarikan barang yang dibutuhkan dan ada sebagian pelanggan yang membatalkan untuk mencari barang tersebut namun ada yang juga bersedia menunggu, kemudian kesalahpahaman antara pelanggan dengan karyawan, dimana pelanggan kurang bisa menangkap informasi yang disampaikan oleh karyawan, seperti penyampaian sistem promo sehingga pelanggan merasa kecewa dengan informasi yang didapatkannya. Permasalahan lain yang dijumpai peneliti yaitu terdapat pelayanan karyawan yang kurang ramah seperti tidak

memperkenalkan nama, tidak memberi senyuman, menelungkupkan tangan, dan tidak mengucapkan “ada lagi yang bisa dibantu”, sehingga pelanggan merasa kurang nyaman.

Untuk mendukung hasil pengamatan dalam menemukan permasalahan yang terjadi di perusahaan tersebut maka, peneliti melakukan wawancara dengan salah satu supervisor wanita bagian kasir pada PT. Maju Bersama Cabang Denai Medan” yang berinisial VS, berikut adalah hasil wawancaranya:

“ Kalau disini kasirnya masih perlu kita pantau terus karena masih sering buat kesalahan baik dalam transaksi maupun penyerahan kembalian, lupa dengan sistem seperti mencantumkan barang promo terhadap pembelian barang, itukan jadi sangat fatal bagi kita jadi, pelayanan terhadap komsumen masih jauhlah ketinggalan, belum bisa mengontrol, belum bisa menghadapi masalah yang terjadi jadi masih jauh dengan standar pelayanan yang seharusnya ya. Kan diawal memang ada *training*nya disitu merekakan dilatih diberitahu bagaimana cara kerjanya, apa yang harus dilakukan kalau sudah selesai *training*nya dan dinyatakan layak baru dikontrak. Kalau pelatihannya sih ada, tapi jarang paling yaitu tadi, diawal masuk saja dilakukan ”.

(komunikasi personal 31/03/2019)

Wawancara selanjutnya peneliti lakukan dengan seorang supervisor laki-laki dibagian lapangan pada PT. Maju Bersama Cabang Denai Medan”, yang berinisial ST, berikut hasil wawancaranya :

“sayakan inikan dibagian lapangan, jadi saya ditugaskan sama atasan untuk mengontrol karyawan-karyawan di lapangan, mengawasi bagaimana kinerja mereka, ya namanya juga belajar yaa, mereka juga kadang-kadang membuat kesalahan, seperti yang sudah saya katakan kemaren, mereka sering saya tegur karena mereka terlalu santai, bermalas-malasan, kalau pembelinya datang tidak langsung disambut, terus masih ada yang salah-salah meletakkan barang, salah memberi label harga dan mencantumkan barang-barang promo, jadi konsumennya terkadang *complain* ke kita, ada juga konsumen itu yang ngeluh dan langsung *update* di sosmed, yaa seperti itulah kira-kira. Jadi harus sering - sering diawasi dan diberi *feedback*.

(komunikasi personal 11/05/2019)

Wawancara selanjutnya peneliti lakukan dengan seorang karyawannya, berinisial HA, berikut hasil wawancaranya :

“ tahun ini, jalan lima tahunlah kerja disini, ya pasti ada enakya ada nggak nyasih kak, kalau enakya, atasannya baik, terus kerjanya gak terlalu berat dan banyak teman juga disini kak karena sudah lama kerja disinikan, jadi sudah mengenal jiwa satu sama lain disini, lagian dekat lagi dengan rumah. Kalau gak enakya, kerjanya itu ngebosnin kak, kerjanya gini-gini aja, menyusun barang, melabeli harga produknya, melayani konsumen, apalagi kalau konsumennya cerewet, banyak maunya ihh bikin kesal. Terus gajinya juga selalu telat, udah gitu di potong lagi padahal banyak yang harus ditutupi, dan kalau pelatihannya waktu diawal masuk aja kak, udah itu aja gak pernah lagi sampe sekarang. Ya kalau dibilang berkembang, kurang berkembanglah jadi kurang kreatif juga apalagi kitakan kurang dikasih kebebasan berekspresi juga sama atasan.”.

(komunikasi personal 11/05/2019)

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu konsumen di PT. Maju

Bersama Cabang Denai Medan” yang berinisial TP, berikut hasil wawancaranya :

“ kalau menurut saya pribadi pelayanan dari karyawannya kurang ya, kaya tadi tuh kan aku belanja nih, nah si karyawannya kaya kurang memperhatikan apa yang dibutuhkan sama si konsumennya. Terus juga kaya harga nya, kadang gak sesuai dengan harga yang tertera di rak nya. Terus juga kaya promo nih ya, kadang promonya udah lewat dengan tanggal nya tapi masih juga dipasang di raknya, kan kadang si konsumennya gak terlalu memperhatikan. Ya itu aja sih ”.

(komunikasi personal 11/05/2019)

Wawancara selanjutnya peneliti lakukan dengan salah satu konsumen di PT. Maju

Bersama Cabang Denai, Medan” yang berinisial DS, berikut hasil wawancaranya :

“ kalau menurutku sih kak, belanja disini itu enak karena barang-barangnya lebih murah, banyak promo-promonya dibanding swalayan-swalayan lain, cuman kurangnya itu, pernah aku lagi cari barang itu gak nemu, trus aku tanyain sama pelayannya, tapi pelayannya malah jawabnya ketus gitu, bilang gak ada padahal belum dicari, udah gitu gak ada ramah-ramahnya lagi, bikin kesal”.

(komunikasi personal 11/05/2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, disimpulkan bahwa konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan karyawan, dimana karyawan masih sering melakukan kesalahan transaksi dan kesalahan sistem seperti mencantumkan barang promo terhadap pembelian barang, hal ini merupakan bagian dari keandalan (*reability*) yaitu ketidakmampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti jasa dilakukan dengan benar sejak

awal. Selain itu, karyawan terlalu santai, bermalas-malasan, kalau pembelinya datang tidak langsung disambut, tidak memberikan pelayanan dengan cepat, hal ini merupakan bagian dari ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kurangnya keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan, seperti pelayanan yang cepat dari karyawan. Ada pula karyawan yang kurang memperhatikan kebutuhan konsumen, kurang ramah, kurang menjalin komunikasi dengan baik seperti merespon pelanggan dengan ketus, hal ini merupakan bagian dari empati (*empathy*), yaitu kurang dalam menjalin relasi, komunikasi yang tidak baik, perhatian secara personal, dan kurangnya pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kerja karyawan pada PT. Maju Bersama Cabang Denai Medan” cenderung rendah Parasuraman, Zeithaml and Berry (dalam Utami, 2006).

Tjiptono (dalam Prasastono, 2012) mengatakan bahwa baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Menurut Robbins (dalam Putra, 2018) harapan pelanggan akan terpenuhi jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan dan untuk memenuhi harapan pelanggan karyawan harus merasa puas dengan pekerjaannya. Menurut Munhurrun *et al.*, 2010 kontribusi kepuasan kerja dapat berbentuk pelayanan yang baik dari karyawan kepada konsumen atau pelanggan sehingga perusahaan harus mampu menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan demi meningkatkan kualitas layanan yang maksimal.

Adapun faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Moenir (2006), adalah tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja melayani seenaknya (santai), dan tidak adanya kedisiplinan. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengawasan, menurut Luthans (2006) pengawasan merupakan kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku dan

juga merupakan sumber penting dalam kepuasan kerja. Selanjutnya faktor sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan. Hal ini disebabkan karena pekerjaan itu sendiri, menurut Luthans (2006) pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan. Selanjutnya faktor pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal atau bisa disebut sebagai gaji, akibatnya karyawan tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual” jasa pelayanan. Menurut Luthans (2006) gaji merupakan sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain di dalam organisasi, ketika karyawan mendapatkan upah yang pantas, karyawan akan merasa puas dalam bekerja atau kepuasan kerja.

Luthans (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja menurut Robbins (dalam Putra, 2018) adalah sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya.

Menurut Luthans (2006) terdapat lima dimensi yang menjadi pengaruh utama kepuasan kerja, yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan (supervisi), dan kondisi kerja. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Cahyani & Dian (2015) terdapat pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan internal tenaga pendidik pada politeknik swasta di Sumatera Selatan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pernanu & Putra

(2016) dikatakan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan survey pada karyawan BTN Kantor Cabang Syariah Kota Bekasi. Kemudian pada penelitian selanjutnya Haris, H (2017) mengatakan terdapat pengaruh antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung. Artinya semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan pada karyawan PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan PT. Maju Bersama Cabang Denai Medan”.

I.B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dan penjelasan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan PT. Maju Bersama Cabang Denai Medan”.

I.C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan PT. Maju Bersama Cabang Denai Medan”.

I.D. Manfaat Penelitian

D.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah dapat menambah pengetahuan mengenai sumber daya manusia secara nyata dan menjadi tambahan referensi atau pengetahuan terkhususnya dibidang psikologi industri dan organisasi.

D. 2. Manfaat Praktis

1. Bagi Karyawan

Diharapkan bagi karyawan untuk mengetahui masalah-masalah apa saja yang terjadi selama memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan peranan individu dalam menyikapi tugas, tanggung jawab.

2. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan saran bagi perusahaan untuk membantu konsep diri individu, sehingga dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan dan para karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam bekerja.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini memberikan informasi dan kajian pemikiran tentang kualitas pelayanan pada karyawan sebagai acuan bagi mahasiswa dalam mengembangkan penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.A. Kualitas Pelayanan

A.1. Definisi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml and Berry (dalam Lupiyoadi, 2001) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh. Hal yang sama dikemukakan oleh Tjiptono (dalam Haris, 2017) bahwa kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Selain itu, Hasibuan (dalam Putra, 2018) bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Hal yang sama dikemukakan oleh Kasmir (dalam Pasolong, 2007) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang di tentukan.

Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui “*consumer behavior*” (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Menurut Utami (2014) jika perusahaan melakukan sesuatu hal yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan, berarti bahwa perusahaan tersebut tidak memberikan kualitas layanan yang baik.

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan pelanggan baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, Tjiptono (dalam Haris, 2017).

Dari definisi di atas maka, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan dengan ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik untuk mengimbangi harapan pelanggan sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

A.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir (2006), yaitu:

1. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban.

Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja.

2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai.

Sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan sebagaimana mestinya.

3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi.

Sehingga terjadi simpang-siur penanganan tugas, tumpang tindih (over-lapping) atau tercecernya suatu tugas tidak yang menangani.

4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal.

Akibatnya karyawan tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual” jasa pelayanan.

5. Kemampuan karyawan yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.

Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah diucapkan.

6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

A.3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml and Berry (dalam Utami, 2006) mengemukakan atribut dan dimensi dalam Kualitas Pelayanan, yaitu:

1. Berwujud (*tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

4. Kepastian (*assurance*)

Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.

5. Empati (*Empathy*)

Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian secara personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan

II.B. Kepuasan Kerja

B.1. Defenisi Kepuasan Kerja

Luthans (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting, keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Menurut Howell & Dipboye (dalam Munandar, 2001) Kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Kata lain, kepuasan kerja mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya.

Widyantoro (dalam Syah, 2013) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai kondisi yang menyenangkan atau positif yang terbentuk dari penilaian terhadap pekerjaan tertentu atau pengalaman kerja tertentu atau seluruh karakteristik dari pekerjaan itu sendiri dan lingkungan kerja yang mana seorang pekerja mendapatkan ganjaran, pencapaian, dan kepuasan atau ketidakpuasan.

Mangkunegara (dalam Syah, 2013) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan

pekerjaan melibatkan aspek/aspek seperti gaji/upah, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, dan mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya antara lain umur kondisi kesehatan, kemampuan, dan pendidikan.

Senada dengan definisi tersebut Robbins (dalam Sibyan & Aditya, 2012) menyatakan kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Sedangkan menurut Porter (dalam Usman, 2011) mendefinisikan kepuasan sebagai selisih dari banyaknya sesuatu yang seharusnya ada dengan banyaknya apa yang ada. Selanjutnya menurut Handoko (dalam Sibyan & Aditya, 2012) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

Berdasarkan pengertian diatas dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja ialah suatu ungkapan sikap atau emosional yang bersifat positif atau negatif sebagai hasil dari penilaian terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman kerja karyawan. Kepuasan kerja dilakukan berdasarkan persepsi karyawan terhadap ciri-ciri pekerjaannya dalam satu waktu, dapat dikatakan bahwa dua orang dengan pekerjaan yang sama dapat melaporkan tingkat kepuasan yang berbeda.

B.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Menurut Hasibuan (dalam Yuniastuti, 2011) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah:

1. Balas jasa yang adil atau kompensasi

Merupakan pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung maupun tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan.

2. Penempatan karyawan

Menempatkan posisi yang tepat pada karyawan sesuai dengan keahlian karyawan tersebut.

3. Beban kerja

Merupakan besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

4. Suasana dan lingkungan kerja

Merupakan keadaan suatu tempat yang membuat rasa aman dan nyaman.

5. Sarana dan prasarana

Merupakan alat yang dapat menunjang atau mendukung kegiatan - kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu.

6. Sikap pimpinan

Merupakan sikap seseorang yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara-cara atau sikap atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

7. Sikap pekerjaan atau pekerjaan

Merupakan isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan dan sifat nya monoton atau tidak monoton.

B.3. Dimensi Kepuasan Kerja

Luthans (2006) mengatakan terdapat lima dimensi yang menjadi pengaruh utama kepuasan kerja, yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri

Merupakan sumber utama kepuasan. Dalam hal ini, dimana pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

2. Gaji

Merupakan sejumlah upah yang diterima dan tingkat di mana hal ini bisa diandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain di dalam organisasi.

3. Promosi

Merupakan kesempatan untuk maju dalam organisasi yang memiliki pengaruh yang berbeda pada kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda dan memiliki berbagai penghargaan.

4. Pengawasan (*Supervisi*)

Merupakan kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Pengawasan merupakan sumber penting dalam kepuasan kerja.

5. Kondisi Kerja

Merupakan interaksi sosial yang terjadi antara sesama rekan sekerja dalam lingkungan pekerjaan baik sebagai sesama pekerja, atasan dan bawahan dan antara rekan sekerja yang berbeda jenis pekerjaannya.

II.C. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Luthans (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Menurut Luthans (2006) terdapat lima dimensi yang menjadi pengaruh utama kepuasan kerja, yaitu Pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan (Supervisi), dan kondisi kerja.

Senada dengan definisi tersebut, Robbins (dalam Sibyan & Aditya, 2012) menyatakan kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Sedangkan menurut Widyantoro (dalam Syah, 2013) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai kondisi yang menyenangkan atau positif yang terbentuk dari penilaian terhadap pekerjaan tertentu atau pengalaman kerja tertentu atau seluruh karakteristik dari pekerjaan itu sendiri dan lingkungan kerja yang mana seorang pekerja mendapatkan ganjaran, pencapaian, dan kepuasan atau ketidakpuasan.

Menurut Suwatno dan Priansa, (2011) kepuasan kerja dapat ditinjau dari dua sisi, dari sisi karyawan, kepuasan kerja akan memunculkan perasaan menyenangkan dalam bekerja, sedangkan dari sisi perusahaan, kepuasan kerja akan meningkatkan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan pelayanan prima. Tesa (dalam Puspitawati, 2014) mengemukakan bahwa pelayanan sepenuh hati yakni memberikan pelayanan dengan kesungguhan dan tanggung jawab disertai dengan hati yang senang, seperti dalam menangani keluhan pelanggan berkonsekuensi terhadap pemberian pelayanan dengan penuh kesadaran dan memahami apa yang menjadi permasalahan pelanggan. Menurut Hella (dalam Puspitawati, 2014) dengan pemberdayaan dan pengelolaan karyawan melalui kondisi lingkungan kerja yang

kondusif, komunikasi yang baik, imbalan kerja yang sesuai serta sikap dan perilaku atasan yang akan berdampak kepada kualitas layanan yang akan diberikan oleh karyawan.

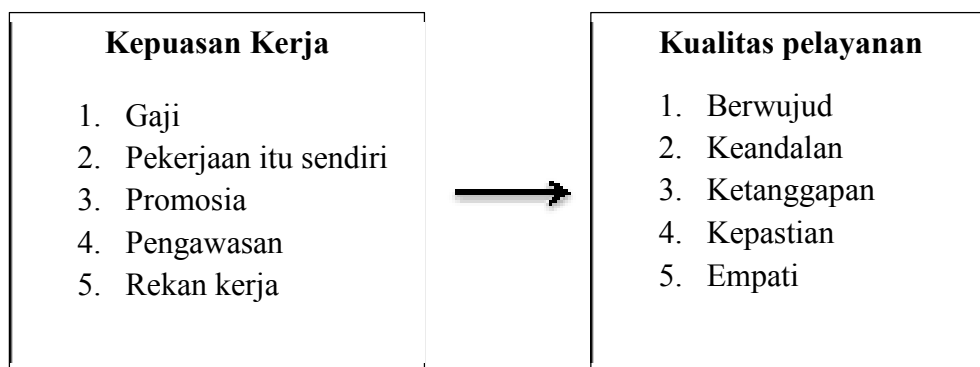
Berbicara mengenai kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml and Berry (dalam Lupiyoadi, 2001) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Hasibuan, 2005). Tjiptono (dalam Prasastono, 2012) mengatakan bahwa baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Harapan pelanggan akan terpenuhi jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan, Robbins (dalam Putra, 2018).

Adapun faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Moenir (2006) adalah faktor kurangnya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya dikarenakan kurangnya kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku atau bisa disebut dengan pengawasan dimana, karyawan merasa tidak diawasi dan kurangnya rasa tanggung jawab sehingga karyawan tidak melakukan tugasnya. Selanjutnya faktor sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai, yakni pekerjaan itu sendiri, dimana kurangnya kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab, yang membuat karyawan kurang terlatih dan paham dengan sistem dan metode kerja yang diberikan. Selanjutnya faktor pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal atau bisa disebut sebagai gaji, akibatnya karyawan tidak tenang

dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual” jasa pelayanan.

II.D. Kerangka Konseptual

Tabel .II.1.
Model Kerangka Konseptual Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan
PT. Maju Bersama Cabang Denai, Medan



Tabel kerangka konseptual diatas menunjukkan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka, terdapat lima dimensi yang menjadi pengaruh utama kepuasan kerja, yaitu Pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan (Supervisi), dan kondisi kerja. Menurut Munhurrun *et al*, 2010 kontribusi kepuasan kerja dapat bebentuk pelayanan yang baik dari karyawan kepada konsumen atau pelanggan sehingga perusahaan harus mampu menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan demi meningkatkan kualitas layanan yang maksimal.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya, terdapat lima dimensi yang menjadi pengaruh utama kualitas pelayanan yaitu berwujud, keandalan, ketanggapan, kepastian dan empati.

Berdasarkan penjelasan diatas, kerangka konseptual yang mendasari penelitian ini adalah bahwa adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas kerja karyawan.

II.E. Hipotesis

Berdasarkan gambar model kerangka konseptual diatas, maka dapat disusun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Terdapat pengaruh positif variabel kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pada PT. Maju Bersama Cabang Denai, Medan”.

BAB III

METODE PENELITIAN

III.A. Identifikasi Variabel Penelitian

Pembahasan pada bagian metode penelitian ini akan diuraikan mengenai identifikasi variabel penelitian, defenisi operasional variabel penelitian, populasi, dan tehnik pengambilan sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas (X) : Kepuasan kerja
2. Variabel terikat (Y) : Kualitas Pelayanan

III.B. Definisi Operasional

Definisi operasional penelitian merupakan batasan dari variabel-variabel yang secara konkrit berpengaruh dengan realitas dan merupakan manifestasi dari hal-hal yang akan diamati dalam penelitian.

B.1. Variabel bebas : Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja ialah suatu ungkapan sikap atau emosional yang bersifat positif atau negatif karyawan sebagai hasil dari penilaian terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman kerja karyawan atas pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan, dan kondisi lingkungan.

B.2. Variabel terikat: Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan persepsi konsumen terhadap layanan yang mereka peroleh melalui fasilitas fisik (berwujud), keandalan, ketanggapan, kepastian, dan empati yang diberikan oleh karyawan terhadap konsumen.

III.C. Populasi dan Sampel

C.1. Populasi

Populasi diartikan sebagai kelompok subjek yang akan dikenai generalisasi hasil penelitian (Azwar, 2005). Dari populasi ini kemudian diambil contoh dan sampel yang diharapkan dapat mewakili populasi. Dalam penelitian ini ada 2 populasi yang menjadi fokus peneliti yaitu:

1. Populasi karyawan

Populasi karyawan adalah sekelompok subjek karyawan PT. Maju Bersama Cabang Denai, Medan yang akan dikenai generalisasi hasil penelitian sebanyak 30 karyawan.

2. Populasi konsumen

Populasi konsumen adalah sekelompok subjek konsumen PT. Maju Bersama Cabang Denai, Medan yang akan dikenai generalisasi hasil penelitian sebanyak 30 karyawan.

C.2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah sebagian atau populasi yang diteliti (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini ada 2 sampel yang menjadi fokus peneliti yaitu:

1. Sampel karyawan

Sampel karyawan adalah sebagian atau populasi karyawan yang diteliti. Arikunto (2006) mengatakan jika ukuran populasi kurang dari 100, lebih baik seluruh subjek diambil semua untuk diteliti, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi

atau *total sampling* sampel karyawan yang peneliti gunakan adalah seluruh karyawan PT. Maju Bersama Cabang Denai, Medan sebanyak 30 karyawan.

2. Sampel konsumen

Sampel konsumen adalah sebagian atau populasi karyawan yang diteliti, dikarenakan jumlah populasi konsumennya tak terhingga sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Insidental sampling*. Sugiyono (2009) mengatakan bahwa *Insidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ia ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel konsumen yang peneliti gunakan adalah konsumen PT. Maju Bersama Cabang Denai, Medan sebanyak 30 karyawan.

III.D. Teknik Pengumpulan Data

D.1. Penyusunan Skala

Menurut Arikunto (2006) metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan dan penelitiannya. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah metode wawancara, metode skala dengan menggunakan skala psikologi sebagai alat ukur untuk mengungkapkan aspek-aspek psikologis. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. Skala ini terdiri dari 4 alternatif jawaban, yakni Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS) adapun kriteria penilaiannya bergerak dari 4,3,2,1 untuk jawaban yang *favorable* dan 1,2,3,4 untuk jawaban yang *unfavorable*.

Tabel III.1. Skala *Likert*

Jawaban	SS	S	TS	STS
Favorable	4	3	2	1
Unfavorable	1	2	3	4

D. 2. Uji Coba Alat Ukur

Uji coba ini dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari skala yang disusun sebagai alat pengumpul data penelitian. Dalam pelaksanaan uji coba skala untuk variabel kepuasan kerja dan kualitas pelayanan dilaksanakan pada tanggal 18-21 Agustus 2019 Maju Bersama cabang Kompleks MMTC dan Maju Bersama Medan Mall yang berjumlah 60 orang karyawan dan 60 orang konsumen. Dari hasil uji coba yang dilakukan, peneliti mendapat hasil sebagai berikut:

1. Skala Kepuasan Kerja

Skala kepuasan kerja diungkap berdasarkan aspek-aspek dari kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Luthans (2006) yang meliputi pekerjaan itu sendiri, atasan, promosi, gaji dan kondisi kerja. Berikut hasil distribusi item skala kepuasan kerja sebelum uji coba :

Tabel III.2. Distribusi Item Skala Kepuasan kerja Sebelum Uji Coba

Dimensi Kepuasan Kerja	Favorable	Unfavorable	Jumlah
Pekerjaan itu sendiri	1,3,5,7,9	2,4,6,8,10	10

Gaji	11,13,15,17,19	12,14,16,18,20	10
Promosi	21,23,25,27,29	22,24,26,28,30	10
Pengawasan	31,33,35,37,39	32,34,36,38,40	10
Kondisi Kerja	41,43,45,47,49	42,44,46,48,50	10
Jumlah	50	50	50

Dari hasil penghitungan komputerisasi melalui program *SPSS for Windows release 17.00*. Peneliti mendapatkan hasil reliabilitas untuk kepuasan kerja 0,936 dan 23 item yang gugur dari 50 item dengan indeks daya determinasi (*Correlation*) berada dibasis 0.3. Hasil distribusi item skala kepuasan kerja setelah uji coba adalah sebagai berikut :

Tabel III.3. Distribusi Item Skala Kepuasan Kerja Sesudah Uji Coba

Dimensi Kepuasan Kerja	Favorable	Unfavorable	Jumlah
Pekerjaan itu sendiri	1,3,5,7,9	4,6,8,10	9
Gaji	17,19	16	3
Promosi	0	24,26,30	3
Pengawasan	31	32,34,36,38,40	6
Kondisi Kerja	41,45,47	42,44,50	6

Jumlah	11	16	27
--------	----	----	----

2. Skala Kualitas Pelayanan

Skala kualitas pelayanan diungkapkan berdasarkan dimensi-dimensi dari kepuasan yang diungkapkan oleh Parasuraman, Zeithaml and Berry (dalam Lupiyoadi, 2001) yang meliputi berwujud (*tangibles*), Keandalan (*reability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), empati. Berikut hasil distribusi item skala kualitas pelayanan sebelum uji coba adalah sebagai berikut :

Tabel III.4 Distribusi Item Skala Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba

Dimensi Kualitas Pelayanan	Favorable	Unfavorable	Jumlah
berwujud (<i>tangibles</i>)	1,3,5,7,9	2,4,6,8,10	10
Keandalan (<i>reability</i>)	11,13,15,17,19	12,14,16,18,20	10
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	21,23,25,27,29	22,24,26,28,30	10
Kepastian (<i>Assurance</i>)	31,33,35,37,39	32,34,36,38,40	10
Empati	41,43,45,47,49	42,44,46,48,50	10
Jumlah	25	25	50

Dari
has
hasil
penghitungan

komputerisasi melalui program *SPSS for Windows release 17.00*. Peneliti mendapatkan hasil reliabilitas untuk kualitas pelayanan karyawan 0,948 dan 7 item yang gugur dari 50 item dengan indeks daya determinasi (*Correlation*) berada dibasis 0.3. Hasil distribusi item skala kualitas pelayanan karyawan setelah uji coba adalah sebagai berikut :

Tabel III.5 Distribusi Item Skala Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba

	Dimensi Kualitas Pelayanan	Favorable	Unfavorable	Jumlah
	berwujud (<i>tangibles</i>)	1,3,5,7	2,4,6,8	8
D.3.	Keandalan (<i>realibility</i>)	11,15,17,19	12,14,16,18,20	9
Validitas	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	23,25,27,29	22,24,26,28	8
Reliabilitas	Kepastian (<i>Assurance</i>)	31,33,35,37, 39	32,36,38,40	9
	Empati	41,43,45,47	42,44,46,48,50	9
	Jumlah	21	22	43

1. Validitas

Suatu alat ukur yang dinyatakan valid jika alat ukur tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur oleh alat itu. Azwar (2004) menyatakan bahwa validitas merupakan sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Kriteria yang digunakan untuk mengetahui instrument yang digunakan sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur yaitu jika koefisien minimal 0.3. Analisis validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS *for windows release 17.00*.

2. Reliabilitas

Instrumen yang reliabilitas adalah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama dan akan menghasilkan data yang sama. Azwar (2004) menyatakan reliabilitas sebenarnya mengacu kepada konsistensi atau keterpercayaan hasil ukur yang mengandung makna kecermatan pengukuran. Dalam aplikasinya, reliabilitas dinyatakan oleh koefisien reliabilitas yang angkanya berada dalam rentang dari 0 sampai dengan 1.00. Koefisien yang besarnya semakin mendekati 1.0 menunjukkan semakin kuatnya hubungan yang ada sedangkan koefisien yang semakin mendekati 0 menunjukkan semakin lemahnya hubungan yang terjadi. Pada penelitian ini koefisien reliabilitas skala di hitung dengan menggunakan teknik *aplha Cronbach*.

III.E. Teknik Analisis Data

Data penelitian ini diolah dan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan statistik inferensial. Analisis deskriptif dilakukan dengan mendeskripsikan variabel penelitian sedangkan analisis inferensial dilakukan dengan menguji hipotesis penelitian dengan menggunakan uji analisis regresi sederhana. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis terlebih

dahulu dilakukan uji asumsi yakni uji normalitas dan uji linearitas dan dilanjutkan dengan uji hipotesis data.

E.1. Uji asumsi

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian kedua variabel terdistribusi secara normal. Uji normalitas ini dilakukan dengan menggunakan *Uji one-sample Kolmogorof-smirnov* dengan bantuan *SPSS for windows 17*. Data dikatakan terdistribusi normal jika $p > 0,05$.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian yaitu variabel bebas dan variabel tergantung memiliki hubungan linear dengan menggunakan bantuan program *SPSS for windows 17*. Alasan peneliti menggunakan metode ini karena metode ini efektif dalam hal waktu dan juga tenaga. Data dapat dikatakan linear apabila nilai $p > 0,05$.

E.2. Uji Hipotesa

Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana dengan bantuan analisis program SPSS (*Statistical for Sosial Science*) for Windows Release 17,00. Alasan menggunakan metode ini disebabkan karena penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas kerja.