

Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Layanan pada PT. Matahari Departement Store Plaza Mulia Samarinda

Jumawal Siddiq^{1*} Suwoko²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

*Kontak Email : Jumsiddiq@gmail.com

Diterima : 29/07/20

Revisi : 26/08/20

Diterbitkan : 24/12/20

Abstrak

Tujuan studi : Penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan kinerja karyawan terhadap kualitas layanan pada PT Matahari *Departement Store Plaza Mulia Samarinda*. Untuk meningkatkan produktifitas perusahaan kinerja karyawan perlu di tingkatkan sehingga kemampuan dalam kualitas layanan perusahaan dapat memenuhi kebutuhan konsumen di PT. Matahari *Departement Store Plaza Mulia Samarinda*.

Metodologi : Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan *google form* berupa kuisisioner. Sampel yang diambil sebanyak 137 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *probability Random Sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan software statistik SPSS 22.

Hasil studi: Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penelitian ini telah mendapatkan dukungan yaitu pernyataan H_a dapat diterima dan pernyataan H_0 ditolak karena nilai t hitung $>$ dari t tabel, sehingga sesuai dengan hipotesis penelitian bahwa pernyataan H_a diterima dan dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja Karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. *Matahari Departement Store Plaza Mulia Samarinda*, dan didapatkan nilai koefisien regresi adalah 0,632 artinya variabel Kinerja Karyawan terhadap kualitas Layanan masuk kedalam rentang koefisien $> 0,5 - 0,75$ dengan keterangan korelasi kuat.

Manfaat : Memberikan informasi kepada Perusahaan PT. Matahari *Departement Store Plaza Mulia Samarinda* untuk menjadi analisa pertimbangan dalam meningkatkan kinerja karyawan terhadap kualitas layanan.

Abstract

Purpose of the study: This study was to determine how much influence the relationship between employee performance and service quality at PT Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda. To increase the productivity of the company, employee performance needs to be improved so that the ability in the quality of company services can meet the needs of consumers at PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

Methodology: The data was collected using google form in the form of a questionnaire. The samples taken were 137 respondents. Sampling using probability random sampling technique. Data were analyzed using statistical software SPSS 22.

Study results: The results of the study indicate that this research has received support, namely the H_a statement can be accepted and H_0 statement is rejected because the t value $>$ from the t table, so it is in accordance with the research hypothesis that the H_a statement is accepted and it can be concluded that the Employee Performance variable has a significant effect on quality of service at PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, and the regression coefficient value is 0.632, which means that the Employee Performance variable on Service quality falls into the coefficient range $> 0.5 - 0.75$ with strong correlation information.

Applications: Provides information to the company PT. Matahari Department Plaza Plaza Plaza Samarinda to be an analysis of considerations in improving employee performance on service quality.

Kata kunci : Kinerja karyawan, Kualitas pelayanan, PT. Matahari Departement Store Plaza Mulia Samarinda

1. PENDAHULUAN

Industri perusahaan layanan atau jasa termasuk dalam perekonomian dunia. Hal ini dikarenakan oleh beberapa faktor, seperti perubahan teknologi, kebutuhan dan gaya hidup. Peningkatan Sektor layanan atau jasa dari tahun ke tahun semakin berkembang. Dilihat dari ketatnya persaingan dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dalam memberikan kebutuhan keinginan pelanggan. Kondisi persaingan ketat tersebut, tentu membuat perusahaan menentukan skala prioritas. Prioritas utama bagi perusahaan retail adalah memberikan pelayanan yang bisa memuaskan harapan pelanggannya. Peluang bisnis ini ditangkap oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang retail modern, dengan semakin bertambahnya

jumlah perusahaan ritel. Perusahaan akan melakukan persaingan berlomba-lomba memperhatikan keinginan apa saja keinginan konsumen dengan cara memberikan teknik pelayanan yang berbeda yang dilakukan pesaing.

Tetapi seiring berjalan waktu ternyata ada saja permasalahan-permasalahan muncul di perusahaan terutama pada PT. Matahari *Departement Store* Plaza Mulia Samarinda, selama jam operasional toko tersebut kualitas layanan masih belum memenuhi harapan dari manajemen. Menurut informasi yang didapat dari beberapa para *Staff/HRD* beberapa karyawan ternyata dari 5 Indikator 3 diantaranya tidak berjalan dengan maksimal. Respon/Tanggapan (*responsiveness*) dalam pelayanan, kenyataan di lapangan dinilai pemberian pelayanan masih kurang cepat tanggap untuk mendatangi pelanggan, asyik berkumpul ngobrol ketika lengah seperti karyawan Pramuniaga, *Sales Promotion Girl* atau *Boy*, *Beauty Advisor* yang memberi pelayanan yang masih belum memberikan sikap yang siap melayani kepada Pelanggan. Kemudian mengenai bukti fisik (*tangibles*) adalah fasilitas, alat, karyawan dan sarana komunikasi dinilai bahwa perhatian terhadap penampilan diri karyawan, kenyamanan dan kerapihan konter tempat pelayanan juga masih perlu ditingkatkan. Karyawan ketika saat barang masuk dan datang tidak menggunakan sepatu, kemudian barang-barang pajangan/display jarang dibersihkan langsung padahal debu menumpuk. Lalu indikator *Emphaty* (empati) ini indikator tak kalah paling penting yang sangat jarang karyawan menjalankan sebenarnya melayani pelanggan dengan sikap ramah dari awal sampai akhir terjadi transaksi di kassa/kasir jika toko dalam kondisi keadaan tidak ramai, dan selalu mendahulukan kepentingan pelanggan daripada mengobrol dengan sesama karyawan di konter atau mengerjakan laporan bulanan pada jam yang ditentukan oleh toko yaitu selain dari pukul 09.00 pagi sampai dengan pukul 11.00 siang.

Untuk indikator *Reability* (kehandalan) ini di terapkan di kasir maupun di konter *Customer Service* mengenai melayani dengan cepat, ramah, dan mudah pada saat melakukan pembayaran baik tunai atau menggunakan kartu maupun pelanggan pada saat pembuatan kartu member Matahari (*OVO Card*). Selanjutnya terakhir indikator *Assurance* (jaminan) minimnya informasi yang disampaikan karyawan ke pelanggan mengenai retur/tukar barang sesuai dengan *SOP* yang harus selalu disampaikan pada saat terjadi pembelian barang baik di konter maupun di kasir yaitu maksimal batas retur/tukar barang 1 minggu dengan membawa struk belanja dan sebelum transaksi berakhir memastikan kondisi barang dalam kondisi baik dan bagus tidak ada cacat seperti kondisi Warna, size, dan jumlah di depan pelanggan agar tidak terjadi kesalahan dikemudian hari. Untuk itu PT. Matahari *Departement Store* Plaza Mulia Samarinda harus memberikan pelatihan terhadap karyawan - karyawannya bahwa tidak hanya melihat kinerjanya saja tetapi fokus juga pada pelatihan kemampuan individu karyawan memberikan tugas dan tanggung jawab, pengetahuan produk, pengetahuan *service* yang baik, kemampuan memberikan pemecahan masalah atau solusi, memotivasi dirinya dalam bekerja terhadap kualitas dan kuantitasnya, disiplin, responsif, jujur dan peduli. Meskipun pelanggan yang awalnya hanya melihat-lihat saja tetapi dengan kemampuan kinerja karyawan dalam melayani dengan respon cepat dan ramah pasti pelanggan akhirnya tertarik dan mau berbelanja lagi di toko tersebut. Poin-poin diatas dapat dikatakan bahwa ke lima poin tersebut sangat digunakan sebagai tolak ukur bagi perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

2.METODOLOGI

Untuk sumber penelitian ini diambil pada perusahaan PT. Matahari *Departement Store* Plaza Mulia Samarinda yang beralamatkan Jalan Bhayangkara No.58, Kel.Sidodadi, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, kode pos 75122. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan hasil pengaruh antara variabel Kinerja Karyawan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari *Departement Store* Plaza Mulia Samarinda, pendekatan ini menggunakan data *kuantitatif* sehingga akan diperoleh signifikan apakah terdapat penerimaan atau penolakan pada PT. Matahari *Departement Store* Plaza Mulia Samarinda. Jumlah populasi yang diteliti adalah seluruh karyawan PT. Matahari *Departement Store* Plaza Mulia Samarinda dengan data yang didapat oleh divisi *HRD/ GA* per Maret 2020 yang semuanya berjumlah 210 orang.

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel 138 orang karyawan PT. Matahari *Departement Store* Plaza Mulia Samarinda. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Data yang terkumpul di bagi menjadi beberapa kategori yang sudah disesuaikan dan penelitian *kuantitatif* sudah ditetapkan banyaknya karyawan yang terlibat dalam penelitian data primer. Data primer diolah dalam penelitian ini adalah nilai hasil kuisioner pengaruh Kinerja Karyawan terhadap kualitas pelayanan PT. Matahari *Departement Store* Plaza Mulia Samarinda melalui *Google Form* dengan alamat website <https://forms.gle/VPaisH6EWL5gPWmt9>.

Pengumpulan data dengan menggunakan kombinasi pertanyaan yang diberikan kepada responden melalui *google form* yang disebarluaskan lalu didapatkan hasil data yang tepat. Pertanyaan-pertanyaan pada angket tertutup dibuat dengan skala Likert 1-5 dengan menggunakan pertanyaan berskala. Penggunaan Skala Likert bertujuan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, dan untuk keperluan analisis *kuantitatif*, maka jawaban itu dapat diberi skor yang ditunjukkan tabel berikut:

Tabel 1 : Skala Penilaian Variabel
Skala Likert pada Pertanyaan Tertutup

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3

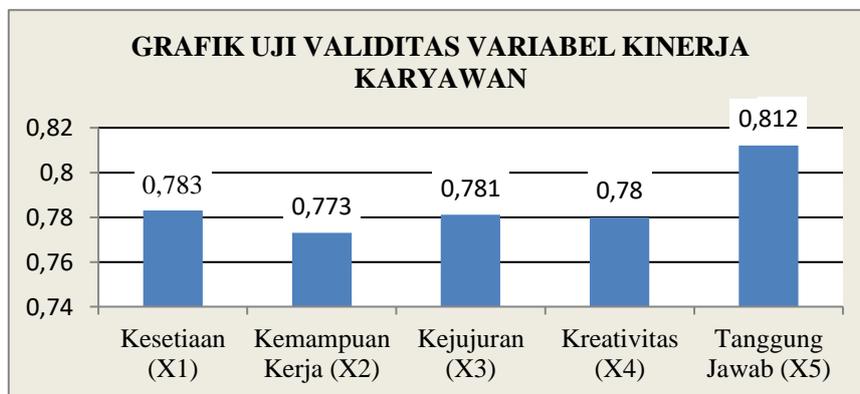
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Teknik yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik penelitian *kuantitatif*. Dalam melakukan analisis data yang diperlukan yaitu data akurat dan sudah diuji dengan menggunakan *SPSS* Versi 22. Dan penelitian ini menggunakan kuisioner terhadap karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut.

3. HASIL DAN DISKUSI

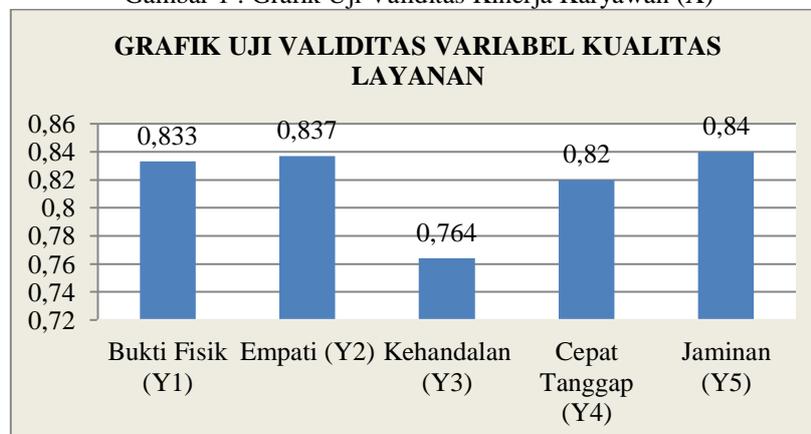
PT. Matahari *Department Store* Plaza Mulia di Samarinda adalah Tokoke 68 dari gerai/toko di seluruh Indonesia cabang kedua di Kota Samarinda setelah Mall lembuswana Samarinda, yang dibangun pada tahun 2007 dan mulai beroperasi pada November 2009 di Jalan Bhayangkara No.54 Samarinda dengan berdiri di lahan seluas 46,649 m² dengan tiga lantai, Lantai satu menawarkan berbagai produk sepatu dewasa pria dan wanita, beragam koleksitas-taswanita, *accs* wanita, *make up* dan *Parfume*, kemudian di lantai dua menawarkan beragam produk koleksi pakaian remaja pria dan wanita, berbagai macam koleksi sepatu sport hingga pakaian wanita dewasa dan pakaian dalam wanita. Kemudian di lantai tiga ada pakaian anak-anak,mainan anak-anak, beragam koper, pakaian pria dewasa, pakaian dalam pria hingga beragamaccs pria dewasa.

PT. Matahari*Departement Store* Plaza MuliaSamarinda telah mampu berkembang menciptakan lapangan pekerjaan dengan cara mengembangkan kompetensi karyawan dan melakukan upaya menumbuhkan keuntungan perusahaan secara konsisten serta melakukan tindakan inovasi terhadap produk dengan mengutamakan kode etik yang tinggi dalam setiap kegiatan perusahaan yang dilakukan, perusahaan ini juga mengutamakan kenyamanan karyawan serta senantiasa melakukan pelayanan prima terhadap pelanggan. Dalam penelitian ini uji validitas suatu data dinyatakan valid apabila memenuhi syarat, nilai *r* hitung (*loading analysis*) bernilai positif dan *r* hitung> *r* korelasi, dan *r* tabel adalah sebesar> 0.5. Hasilnya dapat dilihat grafik [gambar 1](#)



Sumber: Data Primer Diolah SPSS Versi 22 (Juni 2020)

Gambar 1 : Grafik Uji Validitas Kinerja Karyawan (X)



Sumber: Data Primer Diolah SPSS Versi 22 (Juni 2020)

Gambar 2 Grafik Uji Validitas Kualitas Layanan (Y)

Dalam uji Reliabilitas sebuah intrumen dapat dikatakan reliable atau tidak dari sebuah pernyataan dapat dilihat dari nilai koefisien reliabilitas. Untuk mengukur setiap variabel agar semakin reliable adalah jika nilai *Cronbach's Alpha* ≥ 0.6

Tabel 2. Uji Reliabilitas Penelitian

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Hasil Uji
Kinerja Karyawan (X)	0.904	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0.923	Reliabel

Sumber: Data Diolah SPSS Versi 22 (Juni 2020)

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk hasil analisis regresi sederhana pada penelitian ini, akan disajikan pada tabel berdasarkan hasil perhitungan SPSS 22.

Tabel 3. Analisis Regresi Sederhana

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	t hitung	Probabilitas (Sig. t)
Kinerja Karyawan (X)	0.632	8.338	0.000
Konstanta	9.059		
F Hitung	69.518		
R ²	0.338		
Adjusted R ²	0.333		
R	0.582		
Kualitas Pelayanan (Y)			

Sumber: Data Primer Diolah SPSS Versi 22 (Juni 2020)

Dilihat dari hasil [tabel 3](#), perhitungan analisis menunjukkan terdapat pengaruh antara variable Kinerja Karyawan terhadap kualitas pelayanan, dilihat untuk nilai koefisien determinasi (R²) adalah 0,338 maka hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh Kinerja Karyawan sebesar 34% sedangkan sisanya yaitu sebesar 66% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian. Hasil analisis regresi sederhana penelitian ini adalah $Y = 9,059 + (0,632 X)$. Maka dari hasil Kinerja Karyawan (X) terhadap kualitas layanan (Y), diketahui (b) sebesar 0,632 adalah angka yang positif, artinya Kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Matahari *Department Store Plaza Mulia Samarinda*. Setelah mengetahui hasil dari penelitian diatas beberapa hal yang mengenai variabel kinerja karyawan dan variabel kualitas pelayanan dapat diterima karyawan pada PT. Matahari *Department Store Plaza Mulia Samarinda* sangat baik. Hal ini telah mendapatkan dukungan melalui perhitungan hipotesis uji t, pernyataan H_a dapat diterima dan H₀ ditolak karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Sehingga hasilnya disimpulkan variabel kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari *Department Store Plaza Mulia Samarinda*.

4. KESIMPULAN

Dari sebuah hasil penelitian diatas bahwa dari beberapa hal mengenai variabel kinerja karyawan dan variabel kualitas pelayanan yang ada pada PT. Matahari *Department Store Plaza Mulia Samarinda* diperoleh bahwa tingkat kinerja karyawan tergolong sudah sangat baik karena terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan. Jika kinerja karyawan tinggi maka akan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dikarenakan semua indikator dapat dijalankan dengan maksimal. maka pelanggan akan mendapatkan kualitas pelayanan sesuai yang diharapkan, jika pelanggan sudah merasa terpuaskan oleh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan maka pelanggan akan berbelanja lagi di tempat yang sama. Perusahaan tentu akan mendapatkan profit dari kepuasan pelanggan secara berkesinambungan.

SARAN DAN REKOMENDASI

Dari hasil kesimpulan penelitian diawal, maka saran dari penulis merekomendasikan sebagai referensi mahasiswa atau peneliti lainnya yang akan melakukan penelitian selanjutnya tentang kinerja karyawan juga mencari variabel-variabel terkait tentang kinerja karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan perusahaan agar selalu meningkatkan profit perusahaan. Sedangkan untuk Perusahaan, manajemen perusahaan dapat memberikan perhatian dan penghargaan kepada karyawan yang telah melakukan kinerja baik dalam meningkatkan kualitas pelayanannya untuk mencapai target perusahaan.

REFERENSI

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Rosda
- Armstrong, Kotler 2015, *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition*, England : Pearson Education, Inc
- Bill Foster dan Karen R. Seeker, "Pembinaan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan" penerbit : PT. Toko Gunung Agung Tbk Jakarta, 2015.
- Harsuko, Riniwati. 2011. "Mendongkrak Motivasi dan Kinerja: Pendekatan Pemberdayaan SDM". Malang. UB Press.
- Kashmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok : PT. Rajagrafindo Persada.

- Lestari, Dwi. 2017. "Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi, Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang". Skripsi. Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi, UNNES, Semarang
- Bintoro dan Daryanto. 2017. Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Cetakan 1. Yogyakarta : Gava Media.
- Nawawi, 2015, Manajemen Sumber Daya Manusia, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sanistasya, Poppy Alvianolita (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda. E-Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang. ISSN 2355-5408.
- Chaplin. 2011. Kamus Lengkap Psikologi (terjemahan Kartini Kartono). Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- Wahidmurni. 2017 Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan. Malang: UM Press.