

Pengukuran Kinerja Karyawan PT X di Kota Dumai

Fitra

Program Studi Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Dumai
Jl. Utama Karya Bukit Batrem II
E-mail: fie_fiet82@yahoo.co.id

ABSTRAK

PT X sebagai distributor tunggal untuk penjualan M-kios di wilayah Kota Dumai harus mampu memberikan pelayanan yang baik bagi penjual M-Kios. Kepuasan pada tiap diri penjual M-Kios dapat dirasakan bila harapan dan kebutuhan penjual M-Kios dapat terpenuhi, namun bila sebaliknya yang terjadi, maka penjual M-Kios akan merasakan ketidakpuasan sehingga berdampak pada penilaian kinerja pegawai PT X. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penjual M-Kios puas terhadap pelayanan PT X kota Dumai dan kinerja pegawai PT X. Metode *Servqual* digunakan untuk menganalisa hasil penyebaran 100 kuesioner yang di isi oleh penjual M-Kios yang berbelanja di PT X dari 20 pertanyaan yang terkelompok dalam 5 dimensi yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* baik untuk kategori harapan maupun kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh penjual M-Kios.

Hasil uji validalitas dan reliabilitas untuk 20 variabel kenyataan dan harapan kuesioner *servqual* dinyatakan valid dan reliabel sedangkan dari hasil perhitungan nilai *servqual* untuk setiap dimensi antara kenyataan dan harapan yang di peroleh penjual M_Kios terhadap kinerja pegawai PT X untuk dimensi *tangibles* adalah -0,35, dimensi *reliability* adalah -0,14, dimensi *responsiveness* adalah -0,21, dimensi *assurance* adalah -0,11 sedangkan dimensi *emphaty* adalah -0,04.

Berdasarkan nilai *servqual* disimpulkan bahwa kinerja pegawai PT X tidak memuaskan karena nilai *servqual* yang diperoleh < 0 untuk setiap dimensi *servqual* dan harus diperbaiki.

Kata Kunci: Kepuasan, puskemas purnama, *servqual*.

ABSTRAK

PT X as the sole distributor for sales of M-kios in Dumai City area should be able to provide good service for seller of M-Kiosk. Satisfaction with each seller's self M-Kiosk can be felt if the expectations and needs of M-Kios sellers can be fulfilled, but if otherwise, M-Kios sellers will feel dissatisfaction that impact on performance appraisal of PT X. This research aim to know M-Kios sellers are satisfied with the service of PT X Dumai city and employee performance of PT X. Servqual method is used to analyze the spread of 100 questionnaires filled by M-Kios sellers shopping at PT X from 20 questions clustered in 5 dimensions: tangibles , Reliability, responsiveness, assurance and emphaty both for the category of expectations and the reality of service perceived by the seller of M-Kiosk.

Result of validity and reliability test for 20 variable of reality and expectation of servqual questionnaire is valid and reliable while from result of servqual value calculation for every dimension between reality and expectation got by seller M_Kios to performance of employee of PT X for dimension tangibles is -0.35, dimension Reliability is -0.14, the responsiveness dimension is -0.21, the assurance dimension is -0.11 whereas the empathy dimension is -0.04. Based on servqual value concluded that employee performance of PT X is not satisfactory because servqual value obtained <0 for each servqual dimension and must be repaired.

Keywords: satisfaction, center of health services, servqual.

Pendahuluan

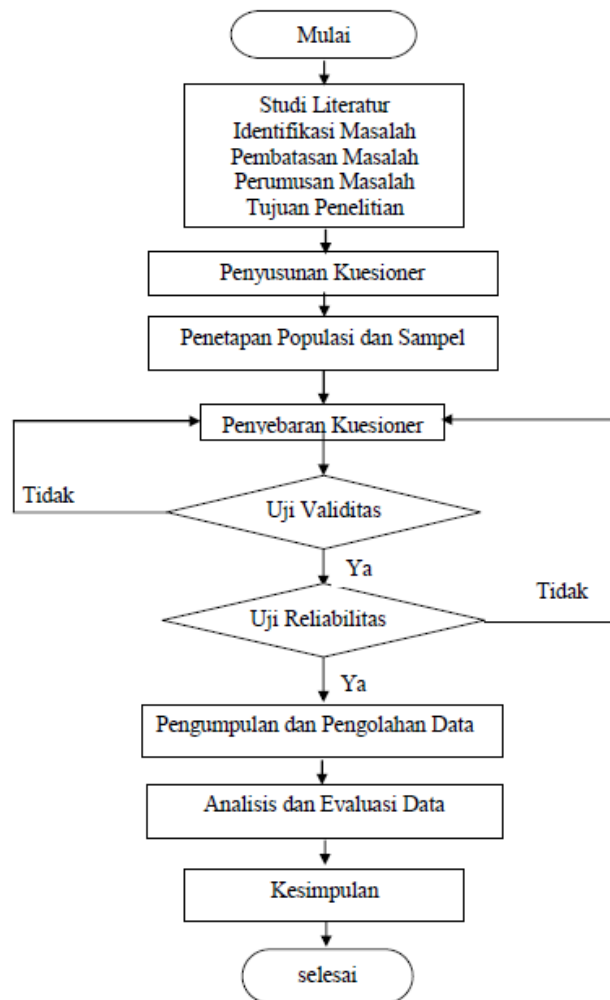
PT X merupakan distributor tunggal untuk penjualan M-kios di wilayah Kota Dumai. PT X juga menjual berbagai produk telkomsel seperti kartu perdana Simpati, AS dan Voucher fisik, untuk efektifitas dalam hal penjualan M-kios. Tujuan utama didirikannya PT X untuk meraih keuntungan secara maksimal, salah satunya dengan memberikan kepuasan yang baik kepada pelanggan. Pelanggan di PT X adalah penjual M-Kios, sesuai dengan definisi tentang pelanggan menurut Gasperz dalam Marpaung (2011). Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya. Pelanggan adalah orang yang membawa kita ke keingnannya (Fitra, 2016).

Tjiptono dalam Marpaung, 2011 menyatakan bahwa bisnis bertujuan untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan, begitu juga dengan PT X yang harus memberikan kinerja yang bermutu. Pelayanan yang bermutu merujuk pada kesempurnaan kinerja pegawai dalam memberikan pelayananan penjualan yang akan menimbulkan kepuasan pada diri tiap penjual M-Kios. Kepuasan diri tiap penjual M-Kios dapat di rasakan bila harapan dan kebutuhan penjual M-Kios terpenuhi, namun bila tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan penjual M-kios maka yang dirasakan Penjual M-Kios adalah ketidakpuasan yang berarti kinerja karyawan PT X tidak bagus.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sugirahardja, dkk (2013) mengenai penentuan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pusat oleh-oleh Harum Manis Yogyakarta dengan 17 variabel dari 5 dimensi servqual yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsivness*, *Assurance* dan *Empaty*. Hasil analisis 108 responden menunjukkan bahwa pelanggan merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk meningkatkan kualitas layanan pusat oleh-oleh Harum Manis harus melakukan perbaikan disegala item dan pusat oleh-oleh Harum Manis harus konsisten dalam melakukan pelayanan pada pelanggan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang melihat penentuan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pusat oleh-oleh Harum Manis, pada penelitian ini akan melihat tingkat kepuasan yang diterima penjual M-kios di PT X dan mengetahui penyebab timbulnya ketidakpuasan penjual M-Kios dan kinerja karyawan PT X Kota Dumai.

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di PT X yang berada di Kota Dumai dengan jumlah sampel penelitian adalah 100 penjual M-Kios sedangkan langkah-langkah penelitian dapat dilihat pada Gambar 1. Pendekatan kualitas pelayanan yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah model *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk (1990). *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan.



Gambar 1. Langkah-langkah penelitian

Penelitian menggunakan metode *servqual* dan kuesioner sebagai instrumen penelitian yang terdiri dari 20 variabel pertanyaan untuk 5 dimensi *servqual* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Kuesioner yang dibuat

menggunakan skala likert dimana angka 5 adalah sangat penting (SP), 4 adalah penting (P), 3 adalah cukup penting (CP), 2 adalah kurang penting (KP) dan angka 1 adalah tidak penting (TP) untuk kuisioner ekspektasi (harapan) untuk pelayanan yang akan diterima pelanggan. Sedangkan skala likert yang digunakan untuk kuisioner persepsi (keadaan yang sebenarnya) untuk pelayanan yang diterima pelanggan adalah angka 5 adalah sangat baik (SB), 4 adalah baik (B), 3 adalah cukup baik (CB), 2 adalah kurang baik (KB) dan angka 1 adalah tidak baik (TB).

Hasil dan Pembahasan

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah dilakukan penyebaran 100 kuesioner dan di isi oleh penjual M-Kios PT X dilakukan uji validitas untuk kategori kuesioner kenyataan dan harapan penjual M-Kios dari 20 variabel yang dapat dilihat pada Tabel 1 untuk variable X dan Tabel 2 untuk variable Y..

Tabel 1. Rekapitulasi hasil uji validitas kepuasan penjual M-Kios di PT X

Variabel (X)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.56	0.197	Valid
2	0.61	0.197	Valid
3	0.66	0.197	Valid
4	0.55	0.197	Valid
5	0.73	0.197	Valid
6	0.67	0.197	Valid
7	0.76	0.197	Valid
8	0.60	0.197	Valid
9	0.52	0.197	Valid
10	0.60	0.197	Valid
11	0.67	0.197	Valid
12	0.67	0.197	Valid
13	0.61	0.197	Valid
14	0.62	0.197	Valid
15	0.74	0.197	Valid
16	0.68	0.197	Valid
17	0.70	0.197	Valid
18	0.60	0.197	Valid
19	0.72	0.197	Valid
20	0.69	0.197	Valid

Tabel 2. Rekapitulasi hasil uji validitas kepuasan penjual M-Kios di PT X

Variabel (Y)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.61	0.197	Valid
2	0.81	0.197	Valid
3	0.66	0.197	Valid
4	0.68	0.197	Valid
5	0.72	0.197	Valid
6	0.71	0.197	Valid
7	0.71	0.197	Valid
8	0.70	0.197	Valid
9	0.78	0.197	Valid
10	0.67	0.197	Valid
11	0.73	0.197	Valid
12	0.70	0.197	Valid
13	0.72	0.197	Valid
14	0.73	0.197	Valid
15	0.61	0.197	Valid
16	0.68	0.197	Valid
17	0.77	0.197	Valid
18	0.71	0.197	Valid
19	0.66	0.197	Valid
20	0.66	0.197	Valid

Tabel 1 dan 2 menunjukkan bahwa dari 20 variabel kuesioner servqual untuk kenyataan dan harapan adalah valid dimana nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel untuk setiap variabel, sehingga pertanyaan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan penjual M-Kios terhadap pelayanan yang diberikan PT X. Setelah uji validitas dilakukan, maka langkah selanjutnya dilakukan uji reliabilitas yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rekapitulasi Uji Reliabilitas kepuasan penjual M-Kios di PT X

No	Koefisian Korelasi	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Harapan	0.927	<i>Reliabel</i>
2	Kenyataan	0.944	<i>Reliabel</i>

Tabel 3 merupakan hasil uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian tingkat kepuasan penjual M-Kios terhadap layanan PT X untuk kuesioner harapan dan kenyataan adalah reliabel karena nilai cronbach's alpha yang diperoleh di atas 0,6 menurut Sugiyono, 2013.

2. Metode *Servqual*

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan dengan menggunakan metode *servqual*, dimana yang dihitung adalah hasil jawaban penjual M-Kios terhadap seluruh pertanyaan yang diberikan baik kenyataan maupun harapan. Hasil rekapitulasi nilai rata-rata kenyataan setiap variabel untuk PT X dapat dilihat pada Tabel 4

Tabel 4. Rekapitulasi nilai rata-rata kenyataan dan nilai rata-rata harapan penjual M-Kios.

No	Variabel	$\overline{Xi}_2$	No	Variabel	$\overline{Yi}_2$
1	X ₁	4.03	1	Y ₁	4.50
2	X ₂	4.29	2	Y ₂	4.57
3	X ₃	4.34	3	Y ₃	4.54
4	X ₄	4.07	4	Y ₄	4.51
5	X ₅	4.32	5	Y ₅	4.52
6	X ₆	4.38	6	Y ₆	4.34
7	X ₇	4.39	7	Y ₇	4.56
8	X ₈	4.32	8	Y ₈	4.54
9	X ₉	4.19	9	Y ₉	4.59
10	X ₁₀	4.22	10	Y ₁₀	4.38
11	X ₁₁	4.17	11	Y ₁₁	4.35
12	X ₁₂	4.39	12	Y ₁₂	4.48
13	X ₁₃	4.36	13	Y ₁₃	4.48
14	X ₁₄	4.45	14	Y ₁₄	4.53
15	X ₁₅	4.35	15	Y ₁₅	4.45
16	X ₁₆	4.30	16	Y ₁₆	4.43
17	X ₁₇	4.34	17	Y ₁₇	4.33
18	X ₁₈	4.42	18	Y ₁₈	4.51
19	X ₁₉	4.46	19	Y ₁₉	4.45
20	X ₂₀	4.51	20	Y ₂₀	4.58

Setelah diperoleh nilai rata-rata kenyataan yang dirasakan oleh penjual M-Kios dan harapan yang diinginkan oleh penjual M-Kios, maka langkah selanjutnya menghitung nilai *servqual* berdasarkan GAP dari 5 dimensi yang dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Rekapitulasi hasil nilai *gap*

Variabel (X,Y)	$\overline{Xi}_2$	$\overline{Yi}_2$	SQi ₂
1	4.03	4.50	-0.47
2	4.29	4.57	-0.28
3	4.34	4.54	-0.20

Variabel (X,Y)	$\overline{Xi}_2$	$\overline{Yi}_2$	SQi ₂
4	4.07	4.51	-0.44
5	4.32	4.52	-0.20
6	4.38	4.34	0.04
7	4.39	4.56	-0.17
8	4.32	4.54	-0.22
9	4.19	4.59	-0.40
10	4.22	4.38	-0.16
11	4.17	4.35	-0.18
12	4.39	4.48	-0.09
13	4.36	4.48	-0.12
14	4.45	4.53	-0.08
15	4.35	4.45	-0.10
16	4.30	4.43	-0.13
17	4.34	4.33	0.01
18	4.42	4.51	-0.09
19	4.46	4.45	0.01
20	4.51	4.58	-0.07

Sedangkan untuk pengukuran nilai servqual diperoleh berdasarkan hasil pengurangan nilai skor kenyataan dikurangi skor harapan yang dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Rekapitulasi nilai *Servqual* setiap dimensi PT X

No	Dimensi Servqual	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Nilai Servqual
1	<i>Tangibles</i>	4.53	4.18	-0.35
2	<i>Reliability</i>	4.49	4.35	-0.14
3	<i>Responsiveness</i>	4.45	4.24	-0.21
4	<i>Assurance</i>	4.47	4.37	-0.11
5	<i>Emphaty</i>	4.47	4.43	-0.04

Dari hasil perhitungan Tabel 7 dapat dianalisis nilai servqual untuk setiap dimensi antara kenyataan dan harapan yang di peroleh penjual M-Kios terhadap kinerja pegawai PT X dengan melihat nilai servqual yang diperoleh. Jika nilai yang didapat > 0 maka dinyatakan memuaskan. Demikian juga sebaliknya apabila nilai yang didapat < 0 maka dinyatakan tidak memuaskan sehingga:

1. Dimensi *Tangibles* (Keadaan Fisik)

Nilai servqual -0,35 menyatakan bahwa penjual M-Kios tidak puas dengan kinerja pegawai PT X yang diberikan baik dalam bentuk kebersihan dan kelayakan bangunan, kapasitas parkir yang mencukupi, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan dan kesiapan alat-alat, penataan interior dan eksterior.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
Penjual M-Kios juga tidak puas dengan kinerja pegawai PT X dari nilai servqual -0,14 dalam bentuk prosedur dalam menangani pelanggan, waktu pelayanan, kemudahan-kemudahan dalam pembelian, dan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.
3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)
Nilai servqual -0,21 menyatakan bahwa penjual M-Kios tidak puas dengan kinerja pegawai PT X yang kurang cepat dan tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada penjual M-Kios, kurang jelas dalam memberikan informasi mengenai program-program.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
Penjual M-Kios juga tidak puas dengan kinerja pegawai PT X dari nilai servqual yang didapat yaitu -0,11 dalam bentuk keamanan kendaraan di area parkir, kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani nasabah, pengetahuan petugas mengenai pelayanan, kerahasiaan data pribadi nasabah .
5. Dimensi *Empathy* (Empati)
Sedangkan nilai servqual -0,04 menunjukkan bahwa penjual M-Kios juga tidak puas dengan kinerja pegawai PT X diberikan baik dalam bentuk penyampaian keluhan yang mudah, petugas memberi pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial, kepedulian petugas dalam keluhan pelanggan, petugas mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan

Simpulan

Dari hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa penjual M-Kios di PT X tidak puas terhadap pelayanan atau kinerja yang diberikan dan harus diperbaiki.

Daftar Pustaka

- Fitra, 2016, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Purnama Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai, Jurnal Unitek, Vol.9 No.2 Juli-Desember 2016, Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Sekolah Tinggi Teknologi Dumai.
- Sugirahardja, D., 2013, Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan metode servqual “studi kasus pada pusat oleh-oleh harum manis”, Jurusan Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta, Bandung.