

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. INDRA KARYA JAKARTA

Lela Nurlaela Wati & Nani Haryani Rambe
STIE MUHAMMADIYAH JAKARTA
Lela_nwm@stiemj.ac.id

ABSTRACT

In this research, the goal that will be achieved is to know, how the effect of service quality toward employees job satisfaction in PT Indra Karya Jakarta . This research uses the method of quantitative descriptive.

I take the employee of PT Indra Karya Jakarta as a research population and take 35 persons as sample. The data was taken by providing a list of questions. After giving scoring to data by likert scale, an analysis can be done with the simple regression, correlation, and test of hypothesis.

From the research, I can get the result as follows: There is a positive and significant correlation of service quality toward employee job satisfaction, with correlation coefficient (r) 0,67, and based on test of hypothesis there is an effect of service quality toward employee job satisfaction in PT Indra Karya Jakarta.

Keywords: *service quality, employee job satisfaction*

PENDAHULUAN

Keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh karyawannya yang berperan sebagai pelaksana bagi pencapaian tujuan organisasi. Karyawanlah yang secara aktif memainkan peran sebagai roda penggerak bagi kegiatan perusahaan serta ikut menjaga kelangsungan hidup dari organisasi. Kelangsungan hidup organisasi hanya dapat dipertahankan bila organisasi juga memperhatikan kualitas dari karyawannya mengingat karyawan adalah aset penting lembaga sebagai penggerak dan pelaksana roda usaha organisasi. Organisasi perlu memperhatikan kehidupan karyawannya baik selama berada di tempat kerja maupun di luar tempat kerja. Salah satu bentuk perhatian organisasi terhadap karyawannya adalah dengan memperhatikan kesejahteraan mereka sebagai pelengkap dari kompensasi (gaji/insentif) yang telah diberikan. Dengan diperhatikannya kesejahteraan oleh pimpinan, maka kepuasan kerjanya juga akan tinggi karena apa yang diharapkan sebagai seorang karyawan telah terpenuhi.

Perhatian terhadap kepuasan kerja karyawan dapat diberikan juga dalam bentuk penyediaan segala fasilitas yang dibutuhkan karyawan dalam pelaksanaan tugas maupun di luar pelaksanaan tugas. Perhatian terhadap kepuasan kerja karyawan ini sangat berarti dan bermanfaat bagi pemenuhan kebutuhan fisik dan mental karyawan. Dengan diperhatikannya kepuasan kerja karyawan diharapkan akan tercipta ketenangan, semangat kerja, dedikasi, disiplin dan sikap loyal.

PT Indra Karya Jakarta merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa konstruksi. Sebagai sebuah organisasi, PT Indra Karya sangat memerlukan karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Pimpinan menyadari bahwa hanya dengan kepuasan kerja yang tinggi maka produktivitas kerja karyawan akan tinggi juga, yang akhirnya tujuan atau sasaran/target organisasi akan dapat tercapai secara optimal.

Salah satu upaya organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja karyawannya adalah dengan memperhatikan semua kebutuhan karyawan dan menyediakan semua fasilitas yang

diperlukan karyawan baik dalam pelaksanaan tugas maupun di luar pelaksanaan tugas. Organisasi sangat menyadari pentingnya perhatian terhadap kesejahteraan seluruh karyawan yang dituangkan dalam bentuk pemberian kesejahteraan yang sifatnya ekonomis, fasilitatif maupun pelayanan.

Organisasi meyakini bahwa dengan pemberian kesejahteraan kepada karyawan maka semangat dan kegairahan karyawan dalam bekerja akan meningkat. Karyawan akan merasa dihargai dan diperhatikan dengan adanya pemberian kesejahteraan oleh organisasi sehingga kondisi fisik dan mental karyawan beserta seluruh potensi yang dimilikinya akan terpelihara dengan baik. Dengan kondisi fisik dan mental yang baik maka produktivitas karyawan akan semakin tinggi dan tujuan organisasi akan tercapai.

Sebaliknya, tanpa upaya dari organisasi untuk memperhatikan dan memelihara kondisi fisik dan mental karyawan melalui pemberian kesejahteraan, maka karyawan akan cenderung merasa kurang diperhatikan dan hanya sebagai alat lembaga semata untuk mencapai tujuan organisasi. Jika karyawan sudah merasa kurang mendapat perhatian dari perusahaan, maka karyawan akan malas untuk bekerja dan semangat kerjanya pun akan menurun. Lebih jauh lagi, jika pada tahap klimaks karyawan merasa hanya sebagai alat pencapaian tujuan semata tanpa perhatian dan penghargaan dari lembaga, maka akan timbul bermacam-macam aksi protes karyawan.

Berdasarkan kenyataan di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Indra Karya Jakarta.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut: “Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja karyawan?”

Penelitian ini bertujuan untuk “Menganalisis dan memperoleh informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Indra Karya Jakarta”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada seseorang untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi. Kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan pada hasil yang ditawarkan oleh organisasi. Bila aspek ini dilupakan atau bahkan sengaja dilupakan, tidak mustahil dalam waktu yang relatif singkat organisasi yang bersangkutan akan kehilangan pelanggan tetap dan calon pelanggannya.

Secara konseptual manajemen kualitas diterapkan baik pada barang maupun jasa, dan pengembangan manajemen pelayanan kualitas (*Total Quality Service Management*) adalah pengembangan sistem kualitas dan perbaikan sistem. Menurut Buddy Ibrahim (1997:1), kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya management, model, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia perusahaan untuk menghasilkan barang dan jasa bernilai tambah bagi manfaat masyarakat serta memberikan keuntungan kepada para pemegang saham.

Di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada masyarakat, penulis menggunakan lima determinan sebagai suatu kriteria penentu kinerja jasa pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithami dan Berry (1990:21) yaitu sebagai berikut; a) tangible, yaitu bukti fisik dari pelayanan, dapat berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan dan representasi dari pelayanan, b) reliability, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dapat dipercaya dalam melaksanakan jasa pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (sesuai jadwal yang telah ditetapkan,

c) *emphaty*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. *Communications* artinya, memberikan informasi kepada pelanggan yang mudah untuk dipahami, *understanding the customer* yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan, sedangkan akses (*access*) berarti kemudahan untuk menunggu sesuatu yang dijanjikan dengan cepat (tidak terlalu lama). d) *Confidence* atau *Assurance*, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan *credibility* (sifat jujur dan dapat dipercaya, ramah dan cepat tanggap), *Competence* (setiap orang dalam perusahaan atau organisasi memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan), *Connotes* (memiliki sifat sopan santun, respect dan keramahan) serta *security* (aman dari ancaman bahaya, resiko dan keragu-raguan). e) *Responsiveness*, yaitu kemampuan dan kesiapan karyawan dalam memberikan kebutuhan yang diperlukan dengan cepat dan tanggap.

Sementara itu pelayanan merupakan kegiatan memberikan pelayanan dan bantuan kepada pemakai, dalam arti penumpang, agar mendapatkan informasi yang diperlukan. Definisi ini menjelaskan bahwa pelayanan sebagai pemberian bantuan agar konsumen mendapatkan apa yang mereka butuhkan sebagai informasi.

Senada dengan hal itu pelayanan merupakan usaha membantu orang lain. Pelayanan sebagai suatu yang dilakukan dalam memberikan bantuan kepada orang yang membutuhkannya. Pelayanan menurut Pamudji (1994:20) merupakan berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa. Dari teori ini dapat dijelaskan bahwa pelayanan sebagai suatu aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat terhadap barang dan jasa pada bidang tertentu.

Pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan harus baik, untuk itu perusahaan memerlukan suatu konsep tentang pelayanan prima agar para karyawan dapat melakukan tugasnya dengan baik. Karyawan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan prima yang dapat diaplikasikan dalam tugas sehari-hari dalam bentuk pelayanan kepada karyawan lain atau kepada masyarakat yang berhubungan dengan perusahaan tersebut. Dengan demikian diharapkan karyawan akan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

Kepuasan Kerja Karyawan

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan status nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan-kegiatan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan.

Semua aspek-aspek di atas akan dapat menimbulkan rasa puas bagi karyawan dalam bekerja yaitu kepuasan yang tumbuh sebagai akibat motivasi kerja yang tinggi dalam dirinya, didorong oleh rasa ingin berhasil (*internal*), dan yang tumbuh karena dorongan, rangsangan, dukungan dari pimpinan (*eksternal*). Kepuasan ini seperti ini mencakup kepuasan intrinsik dan kepuasan ekstrinsik. (Mohammad As'ad, 1985:110)

Teori-teori tentang kepuasan kerja adalah :

1) Teori ketidaksesuaian (*Discrepancy theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Dengan kata lain apabila yang didapat ternyata lebih besar daripada yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai. Dengan demikian seseorang akan terpuaskan, jika tidak ada selisih antara kondisi yang diinginkan dengan kondisi aktual. Makin besar selisih itu atau makin banyak hal penting yang diinginkan

tetapi tidak terwujud, maka makin besar ketidakpuasannya. Sebaliknya semakin besar jumlah hasil pekerjaan yang dapat diterima seseorang dan kelebihanannya menguntungkan (misalnya: upah ekstra, jam kerja yang lebih lama), maka orang yang bersangkutan akan merasa semakin puas.

Kepuasan kerja bermakna bahwa apabila yang didapat ternyata lebih besar daripada yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas walaupun terdapat ketidaksesuaian, yang merupakan ketidaksesuaian positif. Sebaliknya makin jauh kenyataan yang diinginkan itu berada di bawah standar minimum, maka terjadi ketidaksesuaian yang negatif, sehingga makin besar pula ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya.

2) Teori Keadilan (*Equity theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidak adanya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Teori ini juga menyebutkan bahwa komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, orang bandingan, keadilan dan ketidakadilan. (Kenneth N. Wexley dan Gary A. Yukl, 1991:133) Input adalah faktor yang bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasil adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti : upah/gaji, keuntungan sampingan, simbol status, penghargaan, dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri. Sedangkan orang bandingan ini dapat berupa seseorang di perusahaan yang sama, atau di tempat lain, atau bisa pula dengan dirinya di masa lalu.

Menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input – hasil orang lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan tetapi bisa pula tidak. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang akan timbul ketidakpuasan. Jadi pada prinsipnya seorang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada perasaannya tentang adanya keadilan atau tidak di dalam suatu situasi yang diperolehnya dibandingkan dengan orang lain.

3) Teori dua faktor (*Two factor theory*)

Prinsip dari teori ini ialah kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan dua hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinyu.

Teori kepuasan yang berikutnya adalah teori dua faktor. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau motivator dan kelompok *dissatisfies*. *Satisfies* (motivator) ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari : pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. Terpenuhinya faktor-faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissatisfies* (*hygiene factors*) adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari: gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja dan status. Faktor-faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan. Jika kebutuhan-kebutuhan ini tidak terpenuhi, karyawan tidak akan puas. Namun jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan.

Dari uraian mengenai teori kepuasan dua faktor di atas dapat dirumuskan bahwa prinsip dari teori ini ialah kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan dua hal yang berbeda. Dengan kata lain, kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan tidak merupakan satu variabel yang kontinyu.

Ketiga teori kepuasan kerja tersebut di atas, menunjukkan bahwa kepuasan kerja tergantung pada tujuannya yang akan dicapai dalam bekerja. Aspek pekerjaan sebagai sumber kepuasan kerja

atau ketidakpuasan merupakan teori dua faktor yang tepat digunakan. Sedangkan untuk mengetahui kepuasan terhadap gaji atau pangkat, maka teori keadilan lebih relevan. Teori ketidaksesuaian bisa dipakai untuk memprediksi efek dari kepuasan kerja.

Hani handoko (1985:143) menyebutkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Faktor-faktor yang ikut menentukan kepuasan kerja tersebut adalah sebagai berikut :

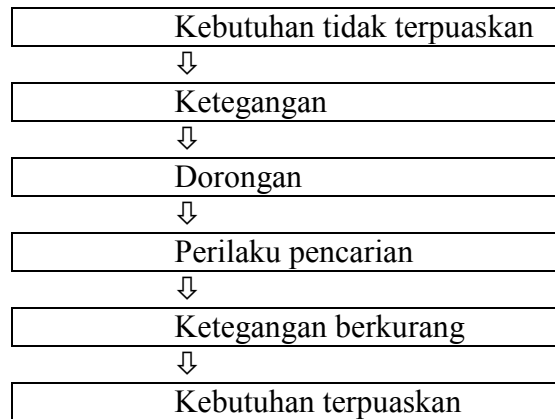
- a. Faktor hubungan antar karyawan, antara lain :
 - 1) Hubungan antar manajer dengan karyawan
 - 2) Faktor fisik dan kondisi kerja
 - 3) Hubungan sosial di antara karyawan
 - 4) Sugesti dari teman sekerja
 - 5) Emosi dan situasi kerja
- b. Faktor individual, yaitu yang berhubungan dengan :
 - 1) Sikap karyawan terhadap pekerjaannya
 - 2) Umur karyawan pada saat bekerja
 - 3) Jenis kelamin karyawan
- c. Faktor-faktor luar, merupakan hal-hal yang berhubungan dengan :
 - 1) Keadaan kelompok karyawan
 - 2) Rekreasi
 - 3) Pendidikan

Selain itu terdapat pula faktor-faktor lain yang dapat menimbulkan kepuasan kerja sebagai berikut :

- a) Kedudukan
- b) Pangkat jabatan
- c) Umur
- d) Jaminan finansial dan jaminan sosial
- e) Mutu pengawasan

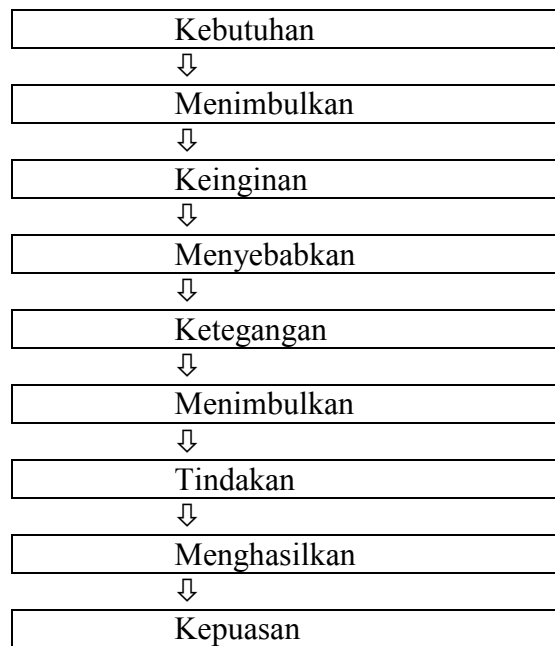
Stephen P. Robbin (1990:26) menyebutkan bahwa kepuasan kerja berarti juga sikap umum karyawan yang menilai perbedaan antara jumlah imbalan yang diterima dengan yang diyakininya seharusnya diterima. Pengertian itu mengakibatkan konsep kepuasan kerja menjadi tidak mudah, karena berhubungan dengan perasaan dan penilaian manusia. Karyawan merasa memiliki kepuasan kerja jika memiliki penilaian bahwa imbalan yang diterimanya atas pelaksanaan pekerjaan melebihi tenaga dan ongkos individu yang telah dikeluarkannya, dan selisih yang masih ada cukup untuk menjalani hidupnya.

Proses terjadinya kepuasan pada individu ditunjukkan pada gambar berikut :



Gambar 1
 Proses Terjadinya Kepuasan
Sumber : Stephen P. Robbins, (1996:213)

Awalnya di dalam diri individu muncul kebutuhan yang belum terpuaskan, yang menyebabkan terjadinya ketegangan-ketegangan. Dari ketegangan yang timbul akan merangsang tumbuhnya dorongan-dorongan di dalam diri individu. Dorongan tersebut kemudian menyebabkan perilaku pencarian untuk menemukan tujuan-tujuan tertentu. Selanjutnya jika melalui pencarian tujuan dapat tercapai, berarti kebutuhan terpuaskan dan itu mendorong pengurangan ketegangan, maka individu merasa puas.

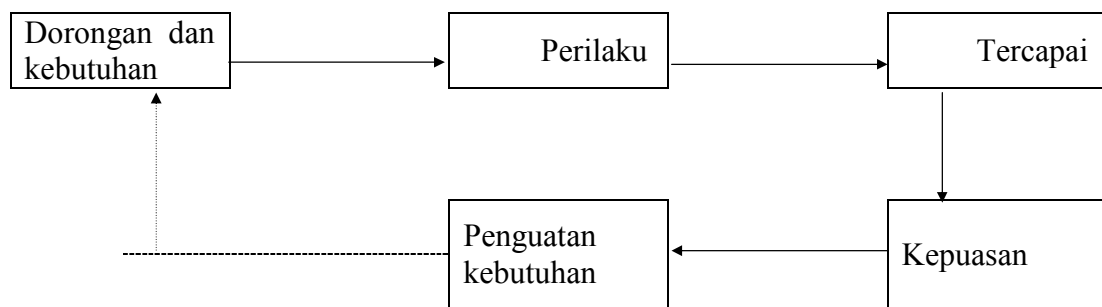


Gambar 2
 Rantai Kebutuhan-Keinginan-Kepuasan
Sumber : Harold Koontz, Cyrill O'Donnell dan Heinz Wehrich (1980:633)

Pola yang hampir sama diuraikan melalui teori yang lain, awalnya juga dimulai dari adanya kebutuhan individu yang menyebabkan timbulnya keinginan, selanjutnya keinginan akan melahirkan ketegangan-ketegangan, sehingga individu melakukan tindakan-tindakan yang

mengarah kepada tujuan, di mana hasil dari tindakan tersebut memungkinkan kebutuhan individu terpenuhi sehingga individu merasa puas.

Sedangkan teori berikut menggambarkan proses menuju kepuasan kerja yang merupakan suatu siklus tertutup. Dimulai dari adanya dorongan di dalam diri yang mengakibatkan timbulnya kebutuhan pada manusia. Selanjutnya menyebabkan timbulnya perilaku yang mengarah kepada tujuan. Jika tujuan tercapai maka individu akan merasa puas, dan sekaligus menimbulkan kebutuhan baru di dalam diri manusia. Dengan kata lain proses tersebut membentuk suatu siklus yang berantai.



Gambar 3
Siklus Hubungan Timbulnya Kebutuhan dan Kepuasan
Sumber : Ricky W. Griffin (1987:389)

Teori dua faktor membedakan antara ketidakpuasan kerja dan kepuasan kerja. Faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan kerja disebut *hygiene factors* sedangkan faktor yang menjadi sumber kepuasan kerja adalah *motivating factors*. Walaupun demikian apabila didalam kenyataannya terjadi yang sebaliknya maka *hygiene factor* bisa juga menimbulkan kepuasan kerja dan *motivating factor* menimbulkan ketidakpuasan kerja, tetapi tidak dominan.

Hygiene factors yang menjadi sumber ketidakpuasan kerja, bersifat ekstrinsik, yaitu sifat yang disebabkan karena hubungan pekerjaan tersebut dengan aspek-aspek lingkungan pekerjaan. *Hygiene factors* yaitu semua faktor yang mempunyai kontribusi terhadap ketidakpuasan kerja, terdiri dari :

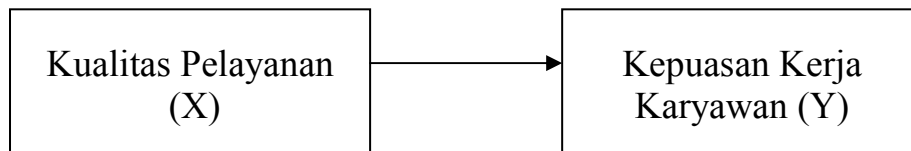
- * Kebijakan perusahaan dan administrasi
- * Supervisi
- * Hubungan dengan supervisor
- * Hubungan dengan rekan sekerja
- * Hubungan dengan anak buah
- * Gaji
- * Keamanan kerja
- * Kehidupan pribadi
- * Kondisi kerja
- * Status

Motivating factors adalah faktor-faktor yang kehadirannya menyebabkan kepuasan kerja, faktor ini bersifat intrinsik, yaitu selalu dihubungkan dengan isi jenis pekerjaan. *Motivating factors* yaitu semua faktor yang mempunyai kontribusi terhadap kepuasan kerja, terdiri dari :

- * Pencapaian prestasi
- * Penghargaan
- * Kemajuan
- * Pekerjaannya sendiri
- * Kemungkinan untuk maju
- * Tanggung jawab

Dari berbagai teori yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan administrasi adalah kepuasan intrinsik dan kepuasan ekstrinsik. Kepuasan intrinsik yang terdiri dari : keberhasilan, keadilan, penghargaan, kebanggaan atau kesenangan, tanggung jawab, minat, keterampilan dan profesi. Kepuasan ekstrinsik yang terdiri dari : dukungan, kesempatan, kedudukan dan pendapatan, serta saling menghargai.

Dari latar belakang dan penjelasan kerangka berfikir di atas, maka dapat digambarkan dalam bagan, pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel *independent* (Variabel X) terhadap kepuasan kerja karyawan sebagai variabel *dependent* (Variabel Y)



Gambar 4
Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah disajikan di atas, maka hipotesis penelitian adalah “Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja karyawan”.

METODOLOGI PENELITIAN

Secara umum, yang menjadi obyek penelitian adalah terdiri atas variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) serta variabel terikat yaitu kepuasan kerja karyawan (Y). Dari variabel-variabel tersebut, kemudian dilakukan pencarian data pada karyawan PT Indra Karya Jakarta. Adapun unit analisis dalam penelitian ini adalah karyawan dan pimpinan PT Indra Karya Jakarta.

Sampel yang digunakan dipilih dengan teknik acak sederhana (*simple random sampling*). Yaitu cara pengambilan sampel dimana semua populasi/objek mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Iqbal hasan,1999:85). Dalam penentuan jumlah sampel yang memenuhi syarat diambil sebagaimana dikemukakan oleh Gey dan Husein Umar (2001:108) bahwa ukuran minimum sampel yang dapat diterima berdasarkan pada rancangan penelitian yang digunakan yaitu “metode deskriptif korelasional minimal 30% subjek dan 10% populasi “sedangkan Bailey menyatakan bahwa minimal jumlah sampel adalah 30 kesatuan, namun demikian tidak ada ketentuan yang mutlak mengenai kesatuan besarnya sampel.

Sesuai dengan pendapat para ahli tersebut di atas maka penulis mengambill sampel 35 orang dari 100 jumlah populasi dengan menggunakan teknik *random sampling*.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data primer (*primary data*) dan data sekunder (*secondary data*).

1. Data primer (*primary data*) yaitu data dari penelitian yang secara langsung dari sumbernya dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) dari karyawan PT Indra Karya Jakarta sebagai responden (sampel).
2. Data Sekunder (*Secondary data*) merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara yaitu dengan melakukan penelitian kepustakaan (*library reseach*) yaitu dengan menggunakan data yang diperoleh dari buku yang berkaitan dengan topik yang peneliti bahas.

Data yang berhasil dikumpulkan melalui teknik daftar pertanyaan dari responden yang dipilih sebagai anggota sampel dalam hal ini karyawan PT Indra Karya Jakarta, akan dianalisis secara kuantitatif (analisis statistik).

Tahapan-tahapan dalam penelitian dengan menggunakan software SPSS versi 17 adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pengoreksian dan penskoran terhadap jawaban responden.

Tahap pertama yang dilakukan peneliti dalam mengolah data hasil jawaban responden adalah melakukan pengoreksian (*editing*) dan penskoran nilai (*scoring*) terhadap hasil jawaban kuesioner. Dalam hal penskoran jawaban koesioner peneliti menggunakan skala *likert* dengan bobot angka 1 sampai 5.

2. Melakukan uji instrumen dengan uji validitas dan reliabilitas.

- Uji Validitas

Untuk mendapatkan instrumen yang valid perlu dilakukan uji instrumen melalui uji validitas, agar data yang diperoleh bisa relevan/sesuai dan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrument pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya. Teknik yang digunakan untuk mengetahui nilai validitas adalah dengan menggunakan korelasi *product momen*, yaitu korelasi antar item dengan skor total dalam suatu variabel.

Syarat minimum untuk dianggap valid apabila $r \geq 0,3$, jadi bila koefisien korelasi kurang dari 0,3 maka butir instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Dalam output SPSS angka korelasi ini dilihat pada kolom *corrected item total correlation*.

- Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya bila dilakukan pengukuran pada waktu yang berbeda pada kelompok subjek yang sama. Tinggi rendahnya reliabilitas secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas.

Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai 1,0 dan reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan adalah $\geq 0,7$. Ada beberapa teknik yang dipakai untuk menghitung reliabilitas diantaranya *alpha croncbach*, *splith half*. Dan dalam SPSS yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *alpha croncbach*.

3. Melakukan deskripsi hasil penelitian.

Untuk mengetahui sejauh mana gambaran dan penjelasan secara akurat terhadap fenomena yang terjadi maka dilakukan analisis deskriptif, yaitu dengan menggunakan program *SPSS ver. 17* yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, kemudian diterjemahkan kedalam angka kuantitatif untuk kemudian diterjemahkan kedalam bahasa kualitatif.

4. Menjumlahkan dan membuat tabulasi dari skor jawaban masing-masing responden untuk setiap variabel baik variabel bebas maupun variabel terikat.

5. Menguji analisis kuantitatif hubungan antar variabel.

Data yang berhasil dikumpulkan melalui teknik daftar pertanyaan dari responden yang dipilih sebagai anggota sampel akan dianalisis secara kuantitatif (analisis statistik).

Analisis kuantitatif (analisis statistik) digunakan untuk menguji hipotesis penelitian ini, yaitu dengan analisis regresi dan korelasi serta uji hipotesis.

Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua variabel, yakni variabel bebas (X) dengan variabel tidak bebas (Y). Hubungan tersebut dinyatakan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan (Kepuasan Kerja Karyawan)

a = Konstanta (harga Y bila X = 0)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada hubungan nilai variabel independen. Bila b (+) maka naik, bila b (-) maka terjadi penurunan.

X = Subyek variabel independen yang mempengaruhi nilai tertentu (Kualitas Pelayanan)

Analisis Korelasi

Nilai koefisien korelasi (r) akan berkisar antara nilai -1 dan nilai +1. Nilai koefisien korelasi positif artinya nilai r menjelaskan hubungan yang searah. Maksudnya hubungan searah adalah bila variabel bebas (X) meningkat maka variabel tidak bebas (Y) meningkat pula secara proporsional dan sebaliknya bila variabel bebas menurun maka variabel tidak bebas akan menurun pula.

Nilai koefisien korelasi (r) negatif, ini berarti nilai r menjelaskan hubungan yang berlawanan. Yang dimaksud dengan hubungan berlawanan adalah bila variabel bebas (X) meningkat, maka variabel tidak bebas (Y) secara proporsional akan menurun dan sebaliknya bila variabel bebas menurun maka variabel tidak bebas secara proporsional akan meningkat.

Sedangkan bila nilai koefisien korelasi (r) nilai nol ini berarti tidak ada hubungan secara statistik antara variabel bebas (X) dengan variabel tidak bebas (Y).

Adapun kriteria untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi hubungan antar variabel digunakan pedoman sebagaimana pendapat Soegiono, (2003:149) sebagai berikut:

Tabel 1
Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Nilai Mutlak Korelasi	Tingkat Keeratan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Soegiono, (2003:149)

Dengan menggunakan alat bantu statistik software Versi 17 tingkat signifikansi dari sebuah korelasi langsung bisa diketahui karena telah dihitung oleh program tersebut (dengan standar error/ taraf nyata alpha tertentu).

Uji hipotesis

- Dengan menggunakan Uji-t

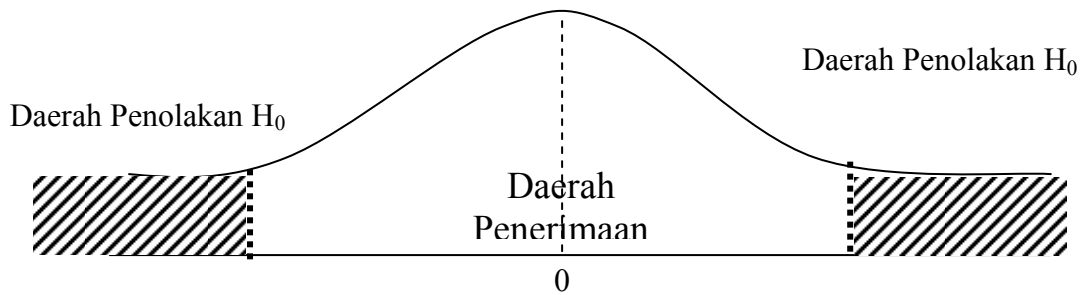
Rumusan Hipotesis:

H_0 : Diduga tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja karyawan

H_a : Diduga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja karyawan, atau:

H_0 : $b = 0$

H_0 : $b \neq 0$



Gambar 5: Distribusi t biometrika

- **Pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas adalah:**
 Jika probabilitas $> 0,05$, maka H_0 diterima.
 Jika probabilitas $< 0,05$, maka H_0 ditolak.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen penelitian dilakukan pada hasil jawaban responden atau kuesioner yang telah diisi. Instrumen penelitian yang diuji adalah butir-butir pertanyaan 35 kuesioner yang sudah dikoreksi untuk semua variabel, yaitu kualitas pelayanan (X), dan kepuasan kerja karyawan (Y). Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan *internal consistences*, yaitu dengan mengkorelasikan nilai tiap butir jawaban kuesioner dengan butir totalnya. Pengujian reliabilitas dilakukan pada butir-butir valid dengan menggunakan uji keandalan teknik *L. Cronbach*, teknik yang digunakan untuk korelasi *Product Moment* melalui program *SPSS ver 17*. Syarat minimum untuk dianggap *valid* apabila $r \geq 0,3$, dan jika koefisien korelasi kurang dari 0,3 maka butir instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Berdasarkan hasil pengujian validitas baik pada variabel X maupun Y menunjukkan bahwa korelasi *Product Moment* semuanya di atas 0,3 atau $r \geq 0,3$.

Sedangkan syarat minimum untuk dianggap *reliable* apabila $r \geq 0,7$. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas baik pada variabel X maupun Y menunjukkan *alpha cronbach* di atas 0,7, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pertanyaan untuk semua variabel dapat dinyatakan *valid dan reliable*, sehingga dapat digunakan untuk pengukuran dalam pengumpulan data untuk penelitian selanjutnya.

Deskripsi Hasil Penelitian

Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana karakteristik dari data yang didapatkan dalam proses penelitian, maka perlu disajikan deskripsi dari data yang diperoleh. Deskripsi dari data variabel-variabel tersebut antara lain:

1. Data variabel Kualitas Pelayanan

Dari indikator-indikator variabel kualitas pelayanan yang diturunkan sebagai pertanyaan-pertanyaan penelitian akan disajikan hasil analisa prosentase baik tidaknya kualitas pelayanan

Tabel 2
 Prosentase Skor Nilai Kualitas Pelayanan

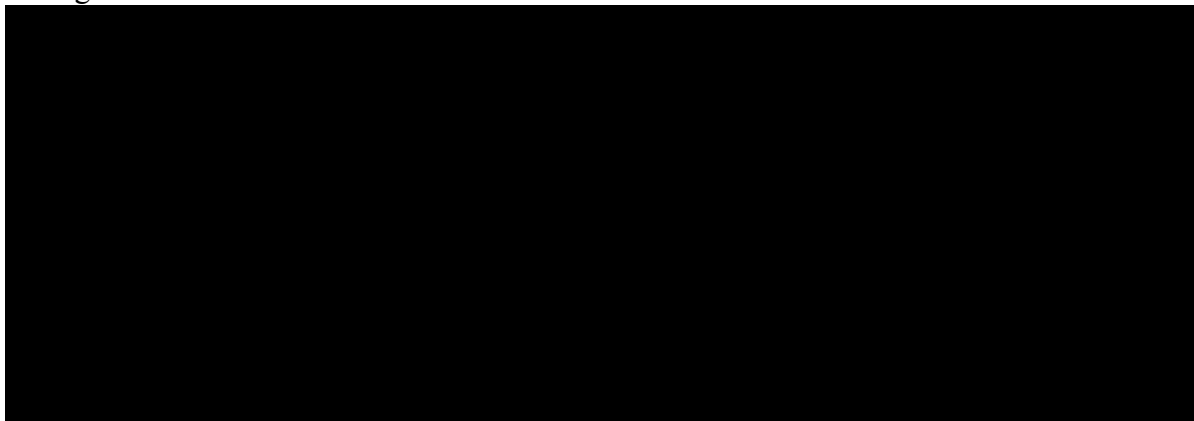
No. Pertanyaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Baik (Skor : 4 dan 5)	49	63	51	40	34	37	59	60	54	56	63	46
Prosentase Max		*									*	
Buruk (Skor : 1, 2, dan 3)	51	37	49	60	66	63	41	40	46	44	37	54
Prosentase Max				*	*							

Sumber: Data diolah dari Output SPSS Ver 17

- Untuk prosentase terbesar pada variabel kualitas pelayanan, 63% pada pertanyaan no 2 dan 11, artinya bahwa 63% karyawan menyatakan bahwa program jaminan social sudah disediakan semenjak diangkat menjadi karyawan dan tidak ada kesulitan berkomunikasi dengan rekan kerja.
- Untuk hal-hal yang kurang terpenuhi guna mendorong kualitas pelayanan yang baik, prosentase terbesar yaitu 66% pada pertanyaan no. 5 dimana responden menyatakan bahwa perusahaan belum menyediakan sistem keamanan yang baik.
- Prosentase kedua terbesar yaitu sebesar 60% pada pertanyaan no. 4 artinya 60% karyawan belum puas dengan pemberian tunjangan kesehatan.

2. Data Variabel Kepuasan Kerja Karyawan

Pertanyaan-pertanyaan dari variabel kepuasan kerja karyawan lebih lanjut akan disajikan hasil analisis prosentase baik tidaknya proses penilaian kinerja masing-masing untuk dua prosentase terbesar untuk kategori jawaban responden positif (baik) dan negative (buruk) tabel sebagai berikut:



Sumber: Data diolah dari Output SPSS Ver 17

- Prosentase terbesar jawaban positif responden mengenai kepuasan kerja karyawan yaitu 80% pada pertanyaan no. 1 dimana 80% karyawan mengerjakan setiap pekerjaan yang diberikan atasan dengan sebaik-baiknya tanpa berkeluh kesah. Prosentase terbesar kedua yaitu 77% pada pertanyaan 4 dimana 77% karyawan merasakan bahwa penghargaan atas prestasi kerja atasan meningkatkan motivasi kerja.

- b) Untuk kriteria kepuasan kerja yang buruk, prosentase terbesar yaitu 43% pada pertanyaan no 12. yang berarti 43% karyawan menyatakan bahwa sistem pemberian gaji belum disesuaikan dengan tingkat pendidikan. Prosentase terbesar kedua adalah 35% pada pertanyaan no. 15 dimana 35% karyawan tidak merasa nyaman dan menikmati pekerjaan mereka.

Analisis Pengaruh Variabel Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Berikut adalah hasil/output analisis regresi linier Variabel X (*independent variable*) terhadap variabel Y (*dependent variable*) dengan menggunakan program SPSS ver. 17.

Tabel 4
Resume Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Analisis Regresi Sederhana						
Variabel Bebas	Konstanta	Koefisien Regresi	Nilai T _{hitung}	Korelasi r	Determinasi r ²	Sig p
X ₁	35,94	0,83	5,18	0,67	0,45	0,000

Sumber: Data diolah dari Output SPSS 17

Berdasarkan tabel di atas dapat dilakukan analisis regresi, korelasi, determinasi dan uji hipotesis untuk variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja karyawan: Hasil perhitungan statistik dengan menggunakan software SPSS versi 17 mengenai regresi dan korelasi sederhana serta uji hipotesisnya adalah sebagai berikut:

a. Persamaan Regresi

$$Y = a + b_2X_2 \quad \longrightarrow \quad Y = 35,94 + 0,83X_2$$

Dari persamaan regresi di atas diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 35,94 menyatakan bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan maka kepuasan kerja karyawan adalah sebesar 35,94. Koefisien regresi sebesar 0,83 menyatakan bahwa setiap kenaikan (karena tanda +) satu, variabel kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan sebesar 0,83.

b. Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (r²)

- Berdasarkan hasil resume output SPSS pada tabel di atas diperoleh nilai r = 0,67. Artinya dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi positif dan nyata (signifikan) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja karyawan. Dengan nilai r = 0,67 maka sesuai dengan tabel interpretasi koefisien korelasi, hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja karyawan tersebut dikategorikan kuat.
- Koefisien Determinasi (r²) adalah sebesar 0.45 artinya kepuasan kerja karyawan bisa dijelaskan/dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 45% dan sisanya (100%-45%=55%) dijelaskan oleh sebab-sebab lain.

c. Uji Hipotesis

- Berdasarkan statistik hitung (t hitung) dengan statistik tabel (t tabel)
 - Variabel X₂ terhadap Y
 - Ho : Diduga tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja karyawan
 - Ha : Diduga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja karyawan

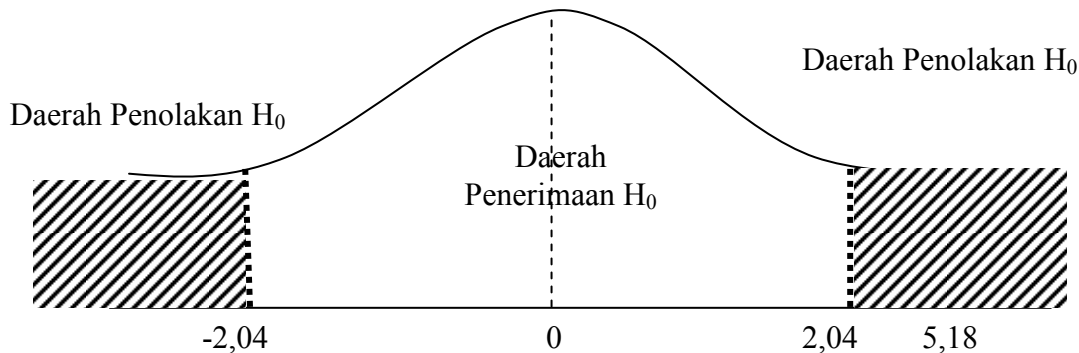
Atau,

$H_0 : b = 0$

$H_a : b \neq 0$

Dengan level of significance sebesar 5% dan $df = n - 2$ berarti $35 - 2 = 33$ maka nilai t tabel adalah 2,04

Sedangkan t (t hitung) yang diperoleh dari hasil perhitungan SPSS adalah sebesar 5,18. Maka aturan pengambilan keputusannya sebagai berikut ditentukan berdasarkan kurva distribusi di bawah ini:



Gambar 6
Kurva distribusi t biometrika
Sumber: Data diolah

Berdasarkan kurva distribusi di atas, terlihat bahwa nilai t_{hitung} berada pada daerah penolakan H_0 , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja karyawan

- Berdasarkan probabilitas
Pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas adalah:
Jika probabilitas $> 0,05$, maka H_0 diterima.
Jika probabilitas $< 0,05$, maka H_0 ditolak.

Terlihat pada output SPSS pada kolom Sig/Significance adalah 0,000, atau probabilitas jauh dibawah 0,05. sehingga H_0 ditolak atau H_a diterima.

Berdasarkan hasil uji hipotesis baik dengan menggunakan uji t maupun berdasarkan probabilitas hasilnya adalah H_0 ditolak atau H_a diterima. Berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja karyawan

PENUTUP

Kesimpulan

Dari pembahasan di atas, maka dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Kualitas pelayanan perusahaan terhadap karyawan masih dirasakan sebagian besar karyawan kurang puas, ini dibuktikan dengan pemberian gaji dan tunjangan yang kurang proporsional. Dari variabel kepuasan kerja, sebagian karyawan tidak merasa nyaman dan menikmati pekerjaan mereka.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja karyawan, dengan nilai koefisien korelasi (r) sebesar : 0,67, artinya semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan kerja karyawan pun akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

3. Berdasarkan pengujian hipotesis pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap variabel tidak bebas (Y) yaitu kepuasan kerja karyawan, terdapat pengaruh positif yang sangat signifikan (nyata).

Saran

Saran-saran yang dapat disampaikan sehubungan dengan hasil dari penelitian ini, antara lain:

1. Berdasarkan data hasil penelitian, membuktikan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan perusahaan terhadap kepuasan kerja karyawan. Untuk itu pimpinan diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan baik kepada pelanggan maupun karyawan, dengan cara terus meningkatkan sarana dan prasarana pendukung, menyediakan fasilitas yang nyaman, memberikan motivasi berupa penghargaan atas prestasi kerja dan pemberian kompensasi yang sesuai dengan kinerja karyawan secara adil, objektif dan transparan.
2. Membuat program-program yang jelas dan tepat dalam upaya memajukan organisasi, karena sebagian responden menganggap pimpinan belum memiliki program yang jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ary, Donald, L. Ch, Yacobs and Razavich. 1979. *Introduction in Research in Education*. Sydney: Hott Rinehart and Winston.
- Asri, Marwan dan Awig Dwi Sulisty. 1996. *Pengelolaan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Davis, Keith dan John W. Newstrom. 1990. *Perilaku dalam Perusahaan*. Terjemahan Mari Jumiat. Jakarta: Erlangga.
- Departemen Permukiman dan Prasarana Wilayah. 2002. *Manajemen Pelayanan Prima dalam Operasi dan Pemeliharaan Pembangunan Prasarana dan Sarana Perkotaan*. Jakarta: Amytas.
- Devung, G. Simon. 1988. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: P2LPTK.
- Donelly, James H., James L. Gibson dan John M. Ivancevich. 1984. *Fundamentals of Management*. Texas: Business Publication.
- Fraser, T.M. 1992. *Stres dan Kepuasan Kerja*. Terjemahan Muliana. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Handyaningrat, Soewarno. 1990. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Handoko, T. Hani. 1987. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasan, M Iqbal. 1999. *Statistik Inferensi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibrahim, Buddy. 1997. *TQM (Total Quality Management) Panduan untuk Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djembatan.
- Moenier, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Publik*. 1998. Jakarta: Bina Aksara.
- Nangoi, Ronald. 1990. *Menentukan Strategi Pemasaran dalam Menghadapi Persaingan*. Jakarta .
- Rajawali, Pamudji S. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta: Widyapraja.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithami and Leonard L. Barry. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Robbins, Stephen P. 1990. *Organization Theory: Structure, Design and Applications*. Englewood Cliff: Prentice Hall.

- Robbins, Stephen P. 1996. *Organizational Behavior: Concept, Controversies and Application*. Englewood Cliff: Prentice Hall.
- Siagian, Sondang P. 1990. *Perusahaan Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: CV. Masagung.
- Stoner, James A.F. 1995. Edward Freeman and Gilbert Daniel. *Management*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan Kesembilan. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sunu, Pramudya. 1999. *Peranan dalam Penerapan ISO 9000*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Tjahya, Supriyatna. 2000. *Akuntabilitas Pemerintahan dalam Administrasi Publik*. Bandung: Indra Prahara.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Dian. 1995. *Total Quality Management*. Yogyakarta Andy Offset, Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Udai Pareek. 1996. *Perilaku Perusahaan*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Vincent, Gaspersz. 1997. *Manajemen Kinerja Penerapan Konsep-Konsep Kinerja dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wexley, Kenneth N., Gary A. Yukl. 1991. *Perilaku Perusahaan dan Psikologi Personalia*. Terjemahan Agus Dharma. Jakarta: Bina Aksara.