

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar

The Influence of Service Quality on Employee Performance at PT Bosowa Berlian Motor Makassar

Dewi Kusumawati*, Palipada Palisuri, Ahmad Jumarding

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bosowa

*Correspondent author email: kusumawatidewi63@gmail.com

Diterima: 10 Mei 2023 / Disetujui: 30 Agustus 2023

Abstrak: Tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar. Objek penelitian adalah PT. Bosowa Berlian Motor Makassar. Metode yang digunakan yaitu Analisis Deskriptif dan Analisis Linear Berganda. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu kuesioner dengan Analisis Regresi Linear Berganda dengan bantuan software SPSS 24. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan perusahaan terhadap customer maka kinerja karyawan semakin meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Bosowa Berlian, Makassar

Abstract: The aim of the research is to analyze the influence of service quality on employee performance at PT Bosowa Berlian Motor Makassar. The research object is PT. Bosowa Berlian Motor Makassar. The methods used are Descriptive Analysis and Multiple Linear Analysis. The data collection technique in this research is a questionnaire with Multiple Linear Regression Analysis with the help of SPSS 24 software. The results of this research show that the better the quality of the company's service to customers, the more employee performance will increase.

Keywords: Service Quality, Employee Performance, Bosowa Berlian, Makassar



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

A. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik dipasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional atau global. Produk apapun yang dihasilkan tidak terlepas dari unsur layanan, baik itu jasa sebagai produk inti, maupun sebagai produk lengkap. Oleh karena itu, dewasa ini perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin besar dan ditingkatkan lagi. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. terutama untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Pelayanan disini diartikan sebagai suatu aktivitas yang menyertai sebuah produk atau jasa, dimana kegiatan ini ditunjukkan untuk memberikan kemudahan dalam rangka meningkatkan kepuasan dalam penggunaan jasa yang ditawarkan perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan akan merasa puas. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti pelanggan bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi

persepsi pembeli, karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas. Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis otomotif adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Menurut Prasadja Ricardianto (2018) bahwa manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat maksimal. Menurut Garry Dessler (2011), bahwa manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek “manusia” atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan, dan penilaian.

Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/ pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi perusahaan. PT Bosowa Berlian Motor Makassar adalah perusahaan yang bergerak di bidang otomotif termasuk dalam jasa perawatan otomotif, yaitu jasa perawatan mobil khususnya merek Mitsubishi yang di kenal. Bengkel resmi PT Bosowa Berlian Motor Makassar tidak hanya mengutamakan hasil pekerjaan dalam perawatan mobil saja, tetapi di sisi lain lebih kepada pelayanan pelanggan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Perusahaan Bosowa Berlian Motor salah satu perusahaan yang menggunakan komunikasi verbal, Bosowa Berlian Motor adalah perusahaan yang bergerak sebagai dealer tunggal kendaraan merk Mitsubhisi yang terbesar di wilayah Indonesia bagian Timur yang mempunyai banyak jaringan (outlet) yang terbesar di kota – kota dan kabupaten – kabupaten. Bosowa Berlian Motor saat ini mempunyai 34 cabang penjualan dan dua cabang perwakilan perusahaan yang di buka pada tanggal 11 maret 2008.

Tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar.

B. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dilaksanakan di PT Bosowa Berlian Motor Makassar jalan Urip Sumoharjo No. 266 Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia. Penelitian berlangsung pada bulan Mei sampai Juli 2022. Dalam observasi kali ini peneliti menggunakan jenis data yaitu kuantitatif dan juga kualitatif dan juga bersumber dari data primer yaitu berupa hasil kuisioner dan data sekunder yaitu data pegawai PT. Bosowa Berlian Motor Makassar.

Suatu penelitian pada dasarnya adalah suatu proses mencari, mendapatkan data untuk selanjutnya dilakukan penyusunan dalam bentuk laporan hasil penelitian. Agar proses tersebut dapat berjalan lancar serta hasilnya dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, maka diperlukan metode penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini berupa studi kepustakaan dan studi lapangan melalui penggunaan kuisioner, wawancara dan dokumentasi. Populasi pada penelitian kali ini adalah seluruh pegawai dari PT. Bosowa Berlian Motor Makassar yaitu 70 Orang yang kemudian ditentukan menggunakan metode Slovin (Nalendra *et al*, 2021) yang kemudian dilakukan pengambilan sampel secara acak analisa data menggunakan analisis regresi linier berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Adapun persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan $Y = a + \beta_1 X_1 + e$ (Sugiyono, 2016).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi empat yang dimasukkan dalam penelitian ini, yakni jenis kelamin responden, usia responden. Jumlah responden yang paling dominan adalah responden laki laki berjumlah 45 orang atau sebesar 64,2%, sedangkan yang responden perempuan sebanyak 25 orang atau sebesar 35,8%. Hal tersebut menyatakan bahwa karyawan di PT Bosowa Berlian Motor didominasi oleh pegawai laki-laki. Banyaknya pegawai laki-laki dibandingkan pegawai perempuan salah satu penyebabnya yang menjadikan laki laki sebagai tulang punggung dalam keluarga. Meskipun begitu jumlah sampel perempuan dan laki-laki pada kantor PT Bosowa Berlian Motor hampir sama. Umur respon umur paling banyak yakni umur antara 23- 27 tahun berjumlah 25 orang dengan memiliki tingkat presentase sebanyak 35,7%. Selanjutnya tingkat kedua yaitu umur 28 - 31 tahun berjumlah 20 orang dengan memiliki tingkat presentase sebanyak 28,6 %, kemudian tingkat ketiga yakni umur 18-22 tahun berjumlah 18 orang dengan memiliki tingkat presentase 25,7%. Terakhir tingkat keempat yaitu umur >33 tahun dengan berjumlah 7 orang dengan tingkat presentase sebanyak 10%.

Pengaruh Aspek Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai PT Bosowa Berlian Motor Makassar

Hasil pengujian data menunjukkan aspek kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil analisis yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa aspek kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan artinya hipotesis tersebut diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan perusahaan terhadap customer maka kinerja karyawan di PT Bosowa Berlian Motor Kota Makassar semakin meningkat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kunci dalam memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Apabila, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas. Kepuasan pelanggan dapat terwujud dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada customernya. Dalam memenuhi harapan pelanggan perusahaan perlu mengetahui tingkat ekspektasi konsumen.

Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini didukung oleh penelitian Rusvitawati (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang berorientasi pada pelanggan, yang bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan yang tinggi dengan memenuhi kebutuhan pelanggan internal, tidak hanya membantu organisasi menjadi lebih kompetitif, tetapi juga memfasilitasi tingkat kinerja yang lebih tinggi, biaya operasi dan pemborosan yang lebih rendah pelayanan internal menciptakan kepuasan lebih dibandingkan dengan upah dan tunjangan yang akhirnya akan berimbas pada kinerja. Sehingga kualitas pelayanan internal yang baik mempengaruhi kinerja karyawan secara positif.

Hal ini diperkuat pula oleh penelitian Purnomo (2022) yang menyatakan bahwa aspek kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan hal ini berarti kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap terhadap tingkat pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan. Memberikan pelayanan tepat waktu dan membangun keyakinan sehingga akan merasa diperhatikan. Jadi kualitas pelayanan adalah hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan pelanggan, sehingga kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan..

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi tingkat aspek kualitas pelayanan perusahaan kepada pelanggan maka mampu meningkatkan kinerja pegawai. Adanya kualitas pelayanan yang positif maka berpengaruh secara langsung terhadap kinerja. Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan memberikan citra yang baik terhadap perusahaan maka mampu meningkatkan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif Yusuf Hamali., 2018. Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru.
- Bernardian & Russel., 2018. Human Resources Management. New York: McGraw-Hill.
- Dessler, Garry., 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Indeks.
- Edison, Emron., dkk., 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Husein Fattah., 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Indeks.
- Irham Fahmi., 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir., 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek). Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Malayu S. P Hasibuan., 2019. Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta: Bumi Aksara. (Diakses pada 02 Maret 2022)
- Mathis, R.L., and J.H. Jackson., 2017. Human Resources Management. Buku 1, Alih Bahasa: Jimmy Sadelidan dan Bayu, Prawira Hie. Jakarta: Salemba Empat
- Milkovic, George T., John W. Boudreau., 2017. Human Resources Management. USA: Richard D. Irwan. 1997
- Muhammad Irwan, 2020, Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Berita Kota Makassar, Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa , Makassar.
- Muhammad Yusuf., 2016. Peningkatan SDM Yang Handal. Banjarmasin: Dosen ULM.
- Prasadja Ricardianto., 2018. Human Capital Management. Jakarta: In Media.
- Purnomo, M., W. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan. Jurnal Mitra Manajemen, 6(2) : 69-82.
- Rusvitiwati. D. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT NS Tractors. Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan, 6(1) : 58-65
- Sedarmayanti., 2017. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju. (Diakses pada 15 Maret 2022)
- Sholikah, M., & Oktarina, N., 2019. Pelaksanaan Pengelolaan Kerarsipan Untuk Menunjang Akuntabilitas Sekolah. Economic Education Analysis Journal, 7(3), 1178-1192.
- Sirait, Justine T., 2006. Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. Jakarta: Gramedia Widiasaranan Indonesia.
- Sopiah, & Sangadjie, E.M., 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono, 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E., 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Suyadi Prawirosentono ., 2002. Kebijakan Kinerja Karyawan. Yogyakarta:BPFE
- Wexley, K.N. dan Yuki, G.A., 2016. Perilaku Organisasi dan Psikologi Personal. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Wirawan., 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.