

PENGARUH KINERJA KARYAWAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT KIW BATAM

Imelda Tamba¹⁾, Dini²⁾, Josepin Harianja³⁾

STIE Bentara Persada Batam

email: imelday36@gmail.com¹⁾, dini.dh@gmail.com²⁾, yosefinharianja@yahoo.co.id³⁾

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis adanya pengaruh positif dan signifikan kinerja karyawan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di PT KIW. Data yang digunakan bersumber dari konsumen PT KIW. Yang menggunakan cat mobil merek KIW berjumlah 50 responden dengan kriteria sebagai pengecatan. Metode pengolahan data menggunakan uji t dan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 5,886 atau 588,6 % dan kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 2,985 atau 298,5%. Secara simultan kinerja karyawan dan kualitas produk secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 96,4 %.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This researches has been done to analyzed whether is a positive effect and significant employee performance and product quality to the consumers's satisfaction of PT KIW. Data was taken from the consumers of PT KIW. Who are using KIW trade mark painting in number 50 responden with criterion as a painting the data was processed by T test and F test. The result of the research shows that the employees work has a positive and significant effect the consumers's satisfaction as 5,886 or 588,6% and the product quality positive has been effect to consumers's satisfaction as 2,985 or 298,5%. So, the employees work and product quality simultaneously have a positive significant effect to the consumer's satisfaction as 96,4%.

Keyword: *employee performance, Product Quality, Consumers Satisfaction*

PENDAHULUAN

Persaingan dalam dunia bisnis saat ini sudah semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasaran. Setiap perusahaan harus bisa memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan konsumennya. Dengan memahami semua kebutuhan, keinginan dan permintaan konsumen ini dapat memberikan masukan penting bagi perusahaan. Sehingga perusahaan mempunyai tantangan tersendiri untuk mendapatkan keunggulan dan bertahan dalam persaingan bisnis yang ada. Untuk mencapai suatu keunggulan tersebut dan bisa bertahan dalam bersaing, pelaku bisnis harus bisa memberikan kepuasan lebih kepada konsumennya. Karena bagi perusahaan, kepuasan konsumen itu sangatlah penting.

Konsumen yang puas akan datang membeli produk kita berkali-kali, sebaliknya ketika harapan konsumen tidak terpenuhi maka akan terjadi ketidakpuasan terhadap konsumen tersebut dan mereka tidak akan membeli produk kita. Ketidakpuasan konsumen tersebut tentu menjadi catatan negatif bagi perusahaan kalau tidak segera diatasi akan berakibat fatal terhadap perusahaan karena konsumen perlahan akan pergi meninggalkan perusahaan kita dan beralih ke perusahaan lain. Konsumen adalah setiap orang yang mencari manfaat dalam suatu produk-produk yang dicari untuk memuaskan kebutuhannya (Abdullah & Tantri, 2012, hal. 132).

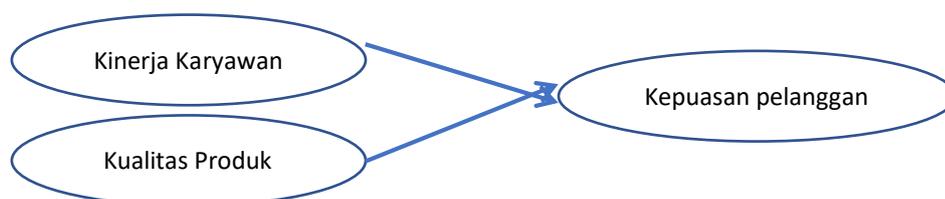
PT KIW merupakan salah satu perusahaan distributor cat di Batam. PT KIW menjual cat dinding dan cat mobil. Cat juga merupakan suatu kebutuhan konsumen yang digunakan dalam pengecatan bangunan maupun mobil, karena tanpa cat bangunan maupun mobil tidak akan tampak keindahannya. PT KIW bukanlah satu-satunya perusahaan distributor cat dinding maupun cat mobil di Batam, ada beberapa distributor cat dinding dan mobil yang mempunyai merek berbeda. Persoalan yang ada di PT KIW apakah konsumen merasa puas dengan produk cat mobil merek KIW yang mereka gunakan dalam proses pengecatan mobil. Permasalahan lainnya adalah pada saat bengkel-bengkel memesan produk KIW, misalnya cat mobil, kita harus datang ke bengkel tersebut untuk mengambil sampel seperti tutup tangki yang gunanya untuk menyamakan warna cat mobil yang akan dibuat dan kemudian kita harus balik lagi ke kantor untuk membuat cat tersebut. Perjalanan untuk menuju kantor lumayan jauh dan memakan waktu yang sangat lama, ini akan menjadi masalah buat PT KIW karena konsumen pasti merasa tidak puas karena terlalu lama dalam pengantaran barang yang mereka pesan. Selain itu, konsumen pernah komplain soal cat yang belang, dan kita juga harus datang ke bengkel tersebut untuk melihat mengapa cat tersebut bisa belang. Cat belang biasanya salah dalam penggunaan *clear* atau salah dalam pembuatan catnya. Persoalan lainnya yang ada di PT KIW adalah kurangnya tenaga kerja yang bisa siap sedia datang langsung ke bengkel untuk menangani keluhan-keluhan konsumen. Jumlah konsumen yang setiap bulan selalu berubah-ubah setiap bulannya. Penyebab turunnya jumlah konsumen adalah banyak konsumen yang komplain ke PT KIW bahwa cat mobil yang mereka order tidak sesuai dengan yang mereka pesan, kemudian pengantaran orderan yang sangat lama. Masalah-masalah di atas jika tidak diperhatikan oleh PT KIW satu persatu konsumen perlahan akan meninggalkan PT KIW dan mereka akan beralih ke distributor cat mobil lain untuk membeli produk-produk yang mereka inginkan dan juga pengantaran orderan yang relative lebih cepat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian metode kuantitatif melalui pendekatan survei. Survei merupakan metode penelitian deskriptif non-eksperimental untuk mengumpulkan fenomena yang tidak dapat diamati secara langsung dan digunakan untuk menilai karakteristik dari apa yang diamati. Alasan menggunakan pendekatan survei karena bersifat yang menjelaskan hubungan pengaruh dan pengujian hipotesis.

Selain metode kuantitatif, penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan wawancara dan pembicaraan secara informal yang lebih mendalam tentang bagaimana kinerja karyawan di PT KIW dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dan peneliti juga mau menyelidiki apakah konsumen merasa puas setelah memakai produk-produk cat mobil merek KIW. Kesimpulan umum ini selanjutnya diuji lagi dengan mencari dukungan empiris/ hasil dari suatu percobaan melalui pendekatan kuantitatif.

Desain penelitian ini didasari tiga hipotesis yang diajukan penulis untuk penelitian. Berdasarkan hipotesis tersebut, desain penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar. 1 Desain Penelitian

Kinerja adalah kekayaan atau aset utama dari setiap perusahaan. Disini peran karyawan sangat menentukan berhasil tidaknya suatu perusahaan yang mencapai sasarannya. Perusahaan harus selalu berusaha untuk memperoleh dan menempatkan kinerjanya yang sesuai dengan jabatan dan pekerjaannya supaya pelaksanaan pekerjaan lebih berbudaya guna serta berhasil (Hasibuan, 2012, hal. 46).

Kualitas produk adalah kondisi yang dinamis berhubungan dengan produk, manusia, atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen (Abdullah & Tantri, 2012, hal. 153).

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan yang dimiliki seseorang dalam membandingkan kinerja suatu produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya (Abdullah & Tantri, 2012, hal. 38).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini populasi yang diambil adalah konsumen PT KIW yang menggunakan cat mobil merek KIW, yang berjumlah 50 responden. Dalam penelitian ini penulis tidak memakai metode pengambilan sampel karena jumlah populasi yang dibatasi. Kriteria populasi dibatasi berdasarkan (a) bengkel yang menjadi responden di PT KIW dan (b) setiap bengkel diwakili 2 orang atau 4 orang karyawan yang bekerja di bagian pengecatan. Kriteria ini di pilih karena mereka adalah orang-orang yang mengetahui tentang pengecatan mobil. Responden dalam penelitian ini di bagi dalam lima kategori, yaitu usia, jenis kelamin, masa kerja, posisi kerja dan pendidikan terakhir. Berdasarkan hasil olah data kuesioner dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 31 orang (62%), usia 31-40 sebanyak 13 orang (26%), usia 41-50 sebanyak 6 orang (12%). Responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 41 orang (82%), dan sisanya berjenis kelamin perempuan sebanyak 9 orang (18%). Responden dengan masa kerja 1 tahun sebanyak 11 orang (22%), masa kerja 2 tahun sebanyak 13 orang (26%), masa kerja 3 tahun sebanyak 22 orang (46%), dan masa kerja 4 tahun sebanyak 3 orang (6%). Responden dengan posisi sebagai accounting sebanyak 3 orang (6%), posisi administrasi sebanyak 5 orang (10%), posisi sebagai bongkar mesin sebanyak 2 orang (4%), bagian dempul sebanyak 5 orang (10%), bagian finishing sebanyak 1 orang (2%), bagian kasir 1 orang (2%), bagian las dan ketok sebanyak 5 orang (10%), bagian mekanik sebanyak 1 orang (2%), bagian operasional 2 orang (4%), bagian pengecatan sebanyak 20 orang (40%), bagian poles sebanyak 3 orang (6%), bagian servis advisor sebanyak 2 orang (4%). Responden dengan pendidikan terakhir sarjana sebanyak 5 orang (10%), SMK/SMA sebanyak 45 orang (90%).

PT KIW merupakan perusahaan yang bergerak dibidang distributor. Perusahaan ini memproduksi berbagai macam produk cat dengan kualitas tinggi. PT KIW beralamat di Komplek Bintang Makmur Blok FG-11 Batam Centre. PT KIW Batam siap bersaing dengan distributor cat lainnya. Jumlah karyawan di PT KIW Batam ada 15 orang, yang terdiri dari bagian keuangan, bagian administrasi dekoratif yang bertugas membuat nota-nota penjualan cat dinding dan bagian administrasi otomotif yang bertugas untuk membuat nota-nota penjualan cat mobil, bagian keuangan yang bertugas mengurus keuangan yang ada di PT, bagian gudang yang bertugas untuk menghitung stok yang ada di gudang dan mengambil barang-barang yang di order, bagian sales yang bertugas menawarkan produk-produk cat ke konsumen dan bagian supir yang bertugas mengantarkan barang-barang ke konsumen. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda dapat diperoleh hasil model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y=1,401+0,797X_1+0,416X_2+e$$

Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,970 ^a	0,942	0,939	1,16360	2,061

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2 , TOTAL_X1

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Pada data Koefisien Determinasi Berganda di atas menunjukkan bahwa koefisien determinasi atau R^2 adalah sebesar 0,942 artinya secara bersama-sama 94,2% perubahan variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh perubahan variabel kinerja dan kualitas produk. Dengan kata lain pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan pelanggan sebesar 94,2%.

Berdasarkan hasil perhitungan sebagaimana yang ditampilkan dalam tabel diketahui bahwa nilai R yang mengukur arah dan keeratan hubungan antara variabel kinerja karyawan (X_1) dan kualitas produk (X_2) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 97%. Hasil ini menunjukkan bahwa hubungan antar variabel kinerja dan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini sangat baik karena berada di interval 0,80-1,000. Hipotesis dalam penelitian ini adalah adanya pengaruh yang positif dan signifikan, baik sendiri-sendiri dan bersama-sama antara kinerja karyawan (X_1) dan kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Untuk menguji kebenaran hipotesis tersebut, pertama kali yang akan dilakukan uji-t (uji sendiri-sendiri) dan uji-F (Uji serempak). Dan untuk menentukan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan atau tidak maka harus dilihat dari *level of significant alpha* = 0,05. Jika nilai signifikan lebih kecil dari alpha 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya jika nilai signifikansi lebih besar dari *alpha* 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Uji-t dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan yang positif dan signifikan secara persial. Seberapa jauh pengaruh variabel bebas (X_1 dan X_2) secara individu terhadap variabel terikat (Y) dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan.

Hasilnya: Nilai t hitung variabel bebas kinerja karyawan (X_1) adalah sebesar 7,215 (positif) dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi lebih kecil dari nilai *alpha*= 0,05. Karena itu disimpulkan bahwa variabel kinerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y). Nilai t hitung variabel bebas kualitas produk (X_2) adalah sebesar 4,896 (positif) dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi lebih besar dari nilai *alpha*= 0,05. Karena itu disimpulkan bahwa variabel kualitas produk (X_2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikansi terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan nilai *beta* diketahui bahwa variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah variabel kinerja (X_1) dengan nilai *beta* sebesar 0,592 (59,2%).

Uji-F digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas kinerja karyawan (X_1) dan kualitas produk (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y). Uji F dijelaskan dengan menggunakan analisis varian (*analysis of variance* = ANOVA).

Untuk mengambil keputusan tidak menerima atau menerima H_0 maka rumus yang dipakai adalah bila *P value* < 0.05 Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel bebas secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variabel terikat. Bila *P value* > 0.05 Maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Yang artinya variabel bebas secara simultan (bersama-sama) tidak mempengaruhi variabel terikat.

Berdasarkan olah data dengan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

ANNOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1013,518	2	506,759	308,510	0,000 ^b
Residual	77,202	47	1,643		
Total	1090,720	49			

Pada tabel ANNOVA^b menunjukkan bahwa nilai F hitung variabel bebas kinerja karyawan (X_1) dan variabel bebas kualitas produk (X_2) adalah sebesar 379,289 (positif) dengan tingkat sebesar 0,000. Nilai sig ini lebih kecil dari $Alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang artinya variabel bebas secara simultan bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan).

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat dilihat dengan jelas bahwa secara persial (individu) semua variabel bebas (kinerja karyawan dan kualitas produk) berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan). Dari hasil determinasi diperoleh nilai R sebesar 0,970 atau 97,0% variabel kinerja karyawan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 50 responden tentang pengaruh kinerja karyawan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam pembelian cat mobil di PT KIW Batam, dapat disimpulkan sebagai berikut: Hasil dari tabel menunjukkan bahwa variabel kinerja memiliki tingkat signifikan (P-Value) sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh kinerja yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT KIW Batam. Hasil dari tabel menunjukkan bahwa variabel kualitas produk memiliki tingkat signifikan (P-Value) sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh kualitas produk yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT KIW Batam. Berdasarkan hasil uji serempak diketahui bahwa nilai F-hitung sebesar 379.289 pada tingkat signifikan (P-Value) 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak. Artinya secara bersama-sama variabel kinerja dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT KIW di Batam.

SARAN

Berdasarkan nilai beta diketahui bahwa kualitas produk memberikan nilai kontribusi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,402 (40,2%), sedangkan sisanya (59,8%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikuti dalam penelitian ini. Penulis berasumsi bahwa kualitas produk adalah salah satu faktor yang akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas suatu produk maka akan semakin memenuhi harapan pelanggan.

Berkaitan dengan kualitas produk manajemen perusahaan harus memastikan kepada pelanggan bahwa produk cat mobil merek KIW ada produk cat yang berkualitas. Dengan cara memberikan contoh penggunaan cat mobil tersebut agar menghasilkan sesuatu yang di harapkan. Karena tidak semua orang bisa mengaplikasikan cat mobil. Cat mobil berbeda dengan cat dinding yang cara penggunaannya sangat mudah. Kalau cat mobil kita harus tau kode cat mobil tersebut untuk mengetahui warna apa saja yang digunakan agar warna catnya sesuai. *Clear* yang digunakan harus sesuai dengan *clear* untuk cat mobil.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2012). *manajemen pemasaran* (Pertama ed.). Jakarta, Indonesia: Raja Grafindo Persada.
- Duli, N. (2017). *Metodologi Penelitian dilengkapi dengan contoh aplikasi SPSS 16*. Batam: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bentara Persada.
- Hasibuan, M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Revisi ed.). Jakarta, Indonesia: PT Bumi Aksara.
- Herlambang, S. (2014). *Basic Marketing*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sangadji, E., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen* (Pertama ed.). Yogyakarta.
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Thamrin. (2012). *manajemen pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Torang, S. (2016). *Organisasi dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja* (kelima ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo, A. (2012). *SPSS dalam Perspektif dan Riset Bisnis* (lengkap ed.). Yogyakarta: Gava Media.