



Hubungan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan PDAM Tirta Betuah Cabang Sembawa

Yunita Hasrina

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Aprin Palembang

Email: yunitahasrina@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze Relationship of Employee Performance to Consumer Satisfaction in the Tirta Betuah PDAM Sembawa Branch Company. The variables used in this study is the employee performance and consumer satisfaction. The analytic technique used in this research is simple regression analysis, in this research found that $r = 0.0254$ which means the relationship between employee work performance and customer satisfaction is very low, based on the results of hypothesis testing shows that there is no relationship between employee work performance with customer satisfaction as indicated by the value $\alpha = 0.05$ < of the value of t arithmetic / P -Value (0.904) means that H_0 is received which indicates that employee performance has no relationship to customer satisfaction

Keywords: *employee performance and customer satisfaction*

Majalah Ilmiah Manajemen – Vol : 08.02.2019

Pendahuluan

Sekarang ini, Negara Indonesia terlihat kewalahan dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakatnya. Kekeringan dan krisis air bersih meluas di sejumlah daerah meskipun telah memasuki musim penghujan. Dilihat dari geografinya, Indonesia seharusnya tidak terlalu khawatir terhadap krisis air bersih karena hampir sebagian besar wilayah Indonesia merupakan perairan.

Pada tahun 2003 Kementerian Pekerjaan Umum pernah memperhitungkan kebutuhan air bersih untuk Pulau Jawa yang diperkirakan mencapai 38 miliar meter kubik per-tahun, namun ketersediaan air bersih hanya sekitar 25 miliar meter kubik. Dari angka tersebut dapat kita lihat adanya kesenjangan antara jumlah air bersih yang dibutuhkan dengan yang tersedia. Angka kesenjangan ini tentu saja akan semakin tinggi

dari tahun ke tahun karena kebutuhan dan kesadaran masyarakat akan air bersih pun semakin meningkat. Kekurangan air bersih tentu akan berpengaruh pada kualitas hidup, terutama dalam hal sanitasi dan kesehatan. Oleh karena itu, penyediaan air bersih untuk masyarakat menjadi kewajiban negara yang sangat penting untuk diperhatikan bila mengharapkan kualitas penduduk yang meningkat. Salah satu acuan dalam penyediaan air bersih di Indonesia adalah tuntutan dalam *Millenium Development Goals* (MDGs) yang mematok angka 68% masyarakat harus mendapatkan akses terhadap air bersih.

Sebagai makhluk hidup paling sempurna dimuka bumi ini, manusia sangat membutuhkan air bersih sebagai kebutuhan penghidupan sehari-hari. Dengan adanya usaha pengolahan air bersih, maka negara diseluruh belahan dunia membentuk instansi atau perusahaan air bersih. Di Indonesia khususnya mempunyai perusahaan pengolahan air bersih dengan nama Perusahaan Air Minum (PAM) dan membuat cabang disetiap provinsi bernama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) seperti Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Cabang Sembawa dengan jumlah karyawan 25 orang.

Dikarenakan adanya hubungan yang terjalin antara perusahaan air minum tersebut dengan konsumen pengguna air bersih khususnya di PDAM Tirta Betuah Cabang Sembawa yang ingin diteliti dan analisa seperti apa hubungan antara kedua belah pihak tersebut, sebuah perusahaan besar pasti memiliki dinamika dalam menghadapi pergerakan dan perkembangan zaman. Hal ini tentu perusahaan harus memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan yaitu salah satunya memperoleh kepuasan dari konsumen.

Tentunya masalah dinamika kinerja karyawan perusahaan yang berhubungan langsung ke konsumen ini sering ada situasi positif dan negatif dalam kinerjanya, apakah itu hubungan baik atau buruk, hal tersebutlah yang menjadi alasan dalam pemilihan judul untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap kinerja PDAM Tirta Betuah Cabang Sembawa, maka jalinan hubungan kinerja karyawan dengan konsumen harus dijaga dengan baik sebagai peningkatan pelayanan dari PDAM Tirta Betuah Cabang Sembawa.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya) (Sedarmayanti, 2011). Penetapan indikator kinerja harus berlandaskan pada hasil perumusan perencanaan strategik yang meliputi tujuan, sasaran dan strategi organisasi. kemudian diidentifikasi data, informasi yang lengkap, akurat dan relevan untuk memudahkan pemilihan indikator kinerja. pengalaman atas penyelenggaraan dan misi organisasi sangat membantu dalam memilih indikator kinerja yang relevan, yakni yang besar pengaruhnya terhadap keberhasilan kegiatan kinerja, program operasional maupun implementasi kebijakan. Kinerja dapat diukur menggunakan indikator, menurut Mangkunegara (2010) mengemukakan ada lima kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan antara lain hasil kerja, disiplin kerja, penguasaan tugas, kerjasama dan loyalitas.

Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler & Keller (2012) definisi kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pada penelitian ini ada tiga indikator dari variabel kepuasan konsumen yaitu tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi, perasaan puas pelanggan pada keseluruhan produk, kesesuaian dengan ekspektasi atau harapan pelanggan. Dapat disimpulkan kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk yang dipersepsikan dengan hasil (*outcome*) yang diharapkan. Jika hasil berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika hasil memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika hasil melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Kepuasan didefinisikan dari pengalaman konsumen setelah merasakan dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa yang telah disediakan oleh pemasar.

Hubungan Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Karyawan

Kinerja yang dicapai oleh seorang karyawan tergantung berbagai aspek yang terkait didalamnya baik individu itu sendiri maupun dukungan dari instansi tempatnya bekerja. Kepuasan konsumen merupakan aspek penting pada kinerja seseorang didalam sebuah

organisasi. kepuasan konsumen dapat mempengaruhi sikap kerja karyawan dalam bekerja seperti malas, rajin, produktif dan lain-lain yang akan berpengaruh secara langsung dalam pencapaian kinerja. Dari hasil penelitian Susanti (2012), terbukti bahwa kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan konsumen dan kinerja karyawan saling berhubungan.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen PDAM Tirta Betuah Cabang Sembawa. Jumlah populasi pada PDAM Tirta Betuah Cabang Sembawa kurang lebih berjumlah 1045 orang. Sebagai konsumen pengguna air bersih dikawasan Desa Sembawa, Pulau, Langkan, Limau, Rejodadi, dan Mainan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* dimana setiap populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Cara ini sangat mudah apabila telah terdapat daftar lengkap unsur-unsur populasi. Prosedur yang cukup akurat untuk pengambilan sampel secara acak adalah dengan cara mengundi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu kuesioner, wawancara, dokumentasi. Data yang diperoleh merupakan data primer dari karyawan perusahaan terkait.

Metode Analisis

Metode dalam analisis ini menggunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya hubungan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

Dimana :

- Y : Kepuasan Konsumen PDAM Tirta Betuah Cabang Sembawa
- X : Kinerja Karyawan PDAM Tirta Betuah Cabang Sembawa
- a : Konstanta
- b : Koefisien Korelasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berikut ini hasil dari regresi:

Tabel 1. Koefisien Korelasi

<i>Regression Statistics</i>	
Multiple R	0,025406567
R Square	0,000645494
Adjusted R Square	-0,0428047
Standard Error	0,500273054

Sumber: Data diolah, 2019.

Nilai R (koefisien korelasi) adalah 0,0254 yang menunjukkan bahwa hubungan antara kinerja karyawan dengan kepuasan konsumen adalah sangat kecil. Sedangkan R Square (koefisien determinasi) = $0,00064 \times 100\% = 0,064\%$ yang berarti bahwa kinerja kerja karyawan hanya dapat menjelaskan kepuasan konsumen hanya sebesar 0,064% sedangkan sisanya di pengaruhi oleh faktor lain.

Hasil persamaan regresi, berikut hasil koefisien:

Tabel 2. Koefisien

	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>	<i>Lower 95%</i>
Intercept	2,876020157	1,022096441	2,813844	0,0098514	0,761652575
Kinerja	0,033800393	0,277313905	0,121885	0,9040488	-0,539867126

Sumber: Data diolah, 2019.

Berdasarkan tabel di atas maka persamaan yang didapat adalah sebagai berikut :

$$Y = 2,87 + 0,033X$$

Jadi berdasarkan perhitungan diatas, maka persamaan regresi adalah $Y = 2,87 + 0,033X$. Hasil perhitungan diatas dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 2,87 menunjukkan bahwa dengan adanya variabel X (Kinerja) naik sebesar 1 satuan mana nilai variabel Y (Kepuasan Konsumen) akan naik pula sebesar 0,033, begitu juga sebaliknya jika variabel X (Kinerja) turun sebesar 1 satuan mana nilai variabel Y (Kepuasan Konsumen) akan turun pula sebesar 0,033. Sedangkan nilai konstanta 2,87 berarti bahwa jika nilai kinerja sama dengan nol (0) maka nilai kepuasan adalah 2,87.

Pembahasan

Hubungan antara kinerja kerja karyawan terhadap kepuasan konsumen adalah sangat rendah. Hal ini dapat dipengaruhi dari berbagai aspek, misalnya kurangnya pelayanan yang memadai dari perusahaan terkait waktu pelayanan yang ditetapkan perusahaan. Hasil penelitian secara simultan dari penelitian ini menyatakan tidak ada hubungan antara kinerja kerja karyawan dengan kepuasan konsumen, adapun sebab dari pengaruh tersebut yaitu kinerja kerja karyawan sudah sesuai dengan waktu yang ada, konsumen datang dan tidak datang, mereka tetap bekerja sesuai peraturan yang ada, tidak melebihi waktu maupun mengurangi waktu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kinerja kerja karyawan dengan kepuasan konsumen. Untuk penelitian kedepannya menambah variabel lain dalam penelitian ini, serta menambahkan jumlah sampel penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2010. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (cetakan kelima)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Susanti, Tina. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Waroeng Spesial Sambal cabang Tembalang, Semarang)*, Jurnal, Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.