

# PENGARUH KOMPENSASI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. GATRA ANDALAS SEJATI PEMATANGSIANTAR

Oleh:

Ing Laivan Munandar

S1 Manajemen

Darwin Lie, Marisi Butarbutar, Efendi

## Abstraksi

Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Kompensasi dan motivasi sudah baik, dan kinerja yang ada di PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar sudah baik. 2) Hasil analisis regresi berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:  $= 7,872 + 0,385X_1 + 0,502X_2$ , artinya terdapat pengaruh positif antara variabel bebas kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar. 3) Analisis koefisien, diperoleh nilai  $r = 0,809$  yang artinya terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif antara kompensasi, motivasi dan kinerja karyawan PT Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar. 4) Nilai koefisien determinasi (KD) 0,654, artinya tinggi rendahnya kinerja karyawan dapat dijelaskan sebesar 65,4 % oleh kompensasi dan motivasi. 5) Hipotesis penelitian  $H_0$  ditolak artinya, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan baik secara simultan dan parsial.

Adapun saran dari hasil penelitian ini kompensasi dan motivasi sudah baik dan tetap harus dipertahankan. Indikator lain yang masih memiliki poin rendah lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi oleh perusahaan demi kompensasi dan motivasi yang lebih baik demi terwujudnya kinerja yang baik.

Kata Kunci: Kompensasi, Motivasi dan Kinerja Karyawan.

## Abstraction

*Results of the study can be summarized as follows: 1) Compensation and motivation is good, and the existing performance is good in PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar. 2) The results of multiple regression analysis obtained the following regression equation:  $Y = 7.872 + 0,385X_1 + 0,502X_2$ , meaning that there is a positive influence between independent variable compensation and motivation on employee performance on PT. Gatra Andalas Sejati Jl. Medan Km. 6.5 Pematangsiantar. 3) Analysis coefficient  $r = 0.809$ , which means there is a very strong and positive relationship between compensation, motivation and performance of employees of PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar. 4) The value of the coefficient of determination (KD) 0.654, which means that the level of performance of employees can be explained by 65.4% from compensation and motivation. 5) Proven by hypothesis test, there is a positive and significant influence between compensation and motivation on employee performance both Simultaneously and partially.*

*For the suggestion of the results, compensation and motivation is good and must be maintained and improved again by the company for the sake of compensation and motivation of good performance.*

*Keywords: Compensation, Employee Motivation and Performance.*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

PT. Gatra Andalas Sejati adalah perusahaan yang bergerak di bidang peyaluran produk LPG (*Liquefied Petroleum Gas*) berukuran tiga kilogram yang berlokasi di Jl. Medan km. 6,5 Pematangsiantar. Perusahaan ini bertugas untuk melayani penyaluran LPG tiga kilogram kepada masyarakat, yang keberhasilan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam perusahaan tergantung pada kinerja para karyawan. Kinerja karyawan dapat mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu perusahaan. Kinerja yang baik juga akan mempengaruhi profit yang akan diterima perusahaan. Cara terbaik untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar adalah menghubungkan kompensasi dan motivasi terhadap pengembangan karyawan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kompensasi dan motivasi. Bentuk pemberian kompensasi pada PT. Gatra Andalas Sejati adalah memberikan kompensasi langsung yang berupa berupa gaji yang telah sesuai dengan standar UMR, upah dan kompensasi tidak langsung yang berupa asuransi serta tunjangan yang telah menjadi hak para karyawan PT. Gatra Andalas Sejati.

Selain pemberian kompensasi, motivasi merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi adalah sebagai kekuatan, dorongan, kebutuhan, semangat yang dapat mendorong seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai prestasi tertentu.

### 2. Rumusan Masalah

- Bagaimana gambaran kompensasi, motivasi dan kinerja karyawan pada PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar?

- b. Bagaimana pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar baik secara simultan maupun parsial?

### 3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui gambaran kompensasi, motivasi dan kinerja karyawan pada PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar baik secara simultan maupun parsial.

### 4. Metode Penelitian

Adapun desain penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian keputusan (*library research*), Penelitian lapangan (*Field Research*). Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, metode kuisioner, metode dokumentasi.

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Manajemen

Menurut Griffin (2004:8), manajemen adalah suatu rangkaian aktifitas (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber-sumber daya organisasi (manusia, finansial, fisik, dan informasi) untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien. Menurut Daft (2002:6), manajemen adalah pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, pengendalian sumber daya organisasi

Menurut Griffin terdapat empat fungsi manajemen (2004:11), antara lain:

- a. Perencanaan dan Pengambilan keputusan  
Perencanaan berarti menetapkan tujuan organisasi dan menentukan bagaimana cara terbaik mendapatkannya. Pengambilan keputusan merupakan bagian dari proses perencanaan yang merupakan pemilihan suatu tindakan dari serangkaian alternatif.
- b. Pengorganisasian  
Pengorganisasian mencakup penentuan bagaimana cara mengelompokkan berbagai aktivitas dan sumber daya.
- c. Kepemimpinan  
Serangkaian proses yang dilakukan agar anggota dari suatu organisasi bekerja bersama untuk kepentingan organisasi tersebut.
- d. Pengendalian  
Memonitor atau mengevaluasi aktivitas dalam organisasi untuk mencapai tujuannya.

### 2. Kompensasi

Kompensasi merupakan salah satu fungsi penting dari manajemen sumber daya manusia (MSDM). Kompensasi merupakan aspek yang paling penting di dalam hubungan kerja. Pada prinsipnya, pemberian kompensasi itu merupakan

hasil penjualan tenaga para sumber daya manusia terhadap perusahaan. Menurut Griffin (2004:432), kompensasi adalah *renumerasi financial* yang diberikan oleh orang kepada karyawan sebagai imbalan atas pekerjaan mereka. Menurut Daft (2002:536), kompensasi adalah pembayaran uang (gaji, upah) dan barang/ komoditas non-uang (tunjangan liburan) yang ditujukan untuk memberikan balas jasa kepada karyawan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi besarnya Kompensasi menurut Sutrisno (2011:191):

- a. Tingkat biaya hidup  
Kompensasi yang diterima seorang karyawan baru mempunyai arti jika dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan fisik minimum (KFM).
- b. Tingkat kompensasi yang berlaku di perusahaan lain  
Dewasa ini transportasi semakin lancar, arus informasi tidak mungkin dapat dibendung lagi. Termasuk informasi tentang kompensasi yang berlaku di perusahaan lain untuk macam kegiatan yang sama cepat diketahui.
- c. Tingkat kemampuan perusahaan  
Perusahaan yang memiliki kemampuan tinggi akan dapat membayar tingkat kompensasi yang tinggi pula bagi para karyawannya. Sebaliknya, perusahaan yang tidak mampu tidak mungkin mampu membayar tingkat kompensasi yang diharapkan para karyawan.
- d. Jenis pekerjaan dan besar kecilnya tanggung jawab  
Jenis pekerjaan biasanya akan menentukan besar kecilnya tanggung jawab para karyawan. Karyawan dengan pekerjaan yang berat dan sulit tentu akan diimbangi dengan tingkat kompensasi yang besar pula.
- e. Peraturan perundang-undangan yang berlaku  
Suatu perusahaan akan selalu terikat pada kebijaksanaan dan peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah, termasuk tingkat kompensasi yang diberikan kepada karyawan. Pemerintah menetapkan bahwa kompensasi yang diberikan oleh suatu perusahaan haruslah dapat memenuhi kebutuhan fisik minimum para karyawan.
- f. Peranan serikat buruh  
Dalam masyarakat kita, keberadaan serikat pekerja dalam perusahaan-perusahaan sangat penting. Mereka akan menjembatani kepentingan para karyawan dengan kepentingan perusahaan.

### 3. Motivasi

Motivasi merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri karyawan yang perlu dipenuhi agar dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya. Menurut Griffin (2004:38), motivasi adalah sekelompok faktor yang menyebabkan individu berperilaku dalam cara-cara tertentu. Menurut Rivai (2008:457), motivasi adalah suatu keahlian dalam mengarahkan karyawan dan tujuan perusahaan sekaligus tercapai.

Menurut Gouzaly (2000:257), Mengelompokkan faktor-faktor motivasi kedalam dua kelompok yaitu:

a. Faktor eksternal (karakteristik organisasi) yaitu:

- 1) Lingkungan kerja yang menyenangkan  
Lingkungan kerja yang menyenangkan dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Untuk terciptanya lingkungan yang menyenangkan lingkungan kerja tersebut harus aman dari segala gangguan, ruangan yang bersih sehingga karyawan merasa nyaman untuk bekerja.
- 2) Supervisi yang baik  
Supervisi yang baik adalah supervisi yang mampu mengarahkan karyawannya untuk bekerja lebih baik dan memperhatikan pegawainya dalam menghadapi masalah yang ada.
- 3) Adanya penghargaan atas prestasi  
Adanya penghargaan bagi karyawan yang telah memiliki prestasi akan sangat penting untuk memperoleh kepuasan kerja. Karyawan akan merasa hasil kerja mereka dihargai dan akan lebih giat lagi dalam bekerja.
- 4) Tingkat kompensasi  
Tingkat kompensasi karyawan mempengaruhi produktivitas mereka untuk tetap bersama organisasi atau mencari pekerjaan lain. Kompensasi meliputi imbalan finansial serta tunjangan yang diterima karyawan sebagai ganti usaha mereka pada organisasi. Secara tidak langsung kompensasi mempengaruhi kepuasan. Jika gaji yang diberikan sedikit maka karyawan akan sering absen atau mengundukan diri. Tetapi jika mereka digaji sesuai harapan maka karyawan akan bekerja lebih keras sehingga akan tercapainya tujuan perusahaan.
- 5) Status dan tanggung jawab  
Seorang karyawan harus dapat bertanggung jawabkan setiap perkerjaan yang dilakukan sehingga mereka akan berusaha untuk bekerja lebih baik lagi dan bukan hanya menuntut akan hak mereka.

b. Faktor internal (karakteristik pribadi) yaitu:

- 1) Kebutuhan  
Yang dimaksud dengan kebutuhan lahiriah dan batiniah, dalam arti di antara keduanya terdapat keseimbangan dan dapat dipuaskan, kebutuhan lahiriah dapat dipenuhi dengan material dan kebutuhan batiniah dapat dipenuhi dengan adanya motivasi dan nilai-nilai keagamaan, sedangkan hubungannya dengan kepuasan kerja dapat diperoleh.
- 2) Keinginan dan harapan pribadi  
Setiap karyawan memiliki keinginan dan harapan yang berbeda-beda. Untuk itu pimpinan harus dapat mengerti setiap

keinginan dan harapan karyawan. Bila mereka merasa keinginan mereka mendapat perhatian dari atasan maka semangat bekerja akan tinggi dan tercapai kepuasan kerja.

- 3) Kematangan pribadi  
Organisasi adalah tempat dimana banyak orang mengaktualisasikan diri sesuai dengan kemauan dan kemampuannya. Seorang karyawan harus dapat melihat kepribadian dirinya dan mampu mengembangkan kepribadian yang baik dan mengendalikan kepribadian yang kurang baik.
- 4) Kelelahan dan kebosanan  
Kelelahan dan kebosanan dapat terjadi bila pekerjaan bersifat monoton dan terus dilakukan. Untuk itu diperlukan terciptanya suasana kerja yang baru seperti memberikan semangat para karyawan, sehat, dan adanya *refreshing* bagi para karyawan.
- 5) Tingkat pendidikan  
Tingkat pendidikan seseorang akan sangat mempengaruhi hasil kerja mereka. Untuk itu pimpinan dapat menempatkan memberi tugas sesuai pengetahuan dan pendidikan bawahannya agar tugas yang diberikan dapat selesai tepat waktu.

#### 4. Kinerja

Kata kinerja merupakan terjemahan dari bahasa inggris, yaitu dari kata *performance*. Kata *performance* berasal dari kata *to perform* yang berarti menampilkan atau melaksanakan.

Menurut Rivai (2005:14), kinerja karyawan atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Menurut Mathis dan John (2006:113), kinerja adalah segala sesuatu yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh karyawan.

Menurut Mathis dan John (2006:378), kinerja karyawan yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi:

- 1) Kuantitas dari hasil yaitu volume kerja yang dihasilkan.
- 2) Kualitas dari hasil yaitu kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan.
- 3) Ketepatan waktu dari hasil yaitu penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan.
- 4) Kehadiran yaitu kehadiran setiap harinya ditempat kerja.
- 5) Kemampuan bekerja sama yaitu kemampuan menangani hubungan dalam melakukan pekerjaan.

## 5. Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Perusahaan meyakini bahwa sistem imbalan pada umumnya mempengaruhi kinerja. Hal ini diperjelas dengan beberapa pendapat ahli mengenai pengaruhnya. Menurut Mathis dan John (2011:118), biaya kompensasi haruslah pada tingkat yang memastikan adanya efektivitas perusahaan maupun pemberian imbalan yang layak bagi seluruh karyawan untuk kemampuan, ketrampilan, pengetahuan, dan pencapaian kinerja. Menurut Rivai (2008:155), menyatakan suatu cara departemen personalia meningkatkan prestasi kerja, motivasi dan kepuasan kerja karyawan adalah melalui kompensasi.

Motivasi dapat dipastikan mempengaruhi kinerja, walaupun bukan satu-satunya faktor yang membentuk kinerja. Hal tersebut dapat dijelaskan dari model hubungan antara motivasi dan kinerja. Menurut Griffin (2004:38), motivasi adalah sekelompok faktor yang menyebabkan individu berperilaku dalam cara-cara tertentu. Menurut Robbin dan Timothy (2008:61), menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan fungsi interaksi antara kemampuan, motivasi dan kesempatan.

### C. PEMBAHASAN

#### 1. Analisa

##### a. Deskriptif Kualitatif

Analisa deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran mengenai disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BTPN, Tbk Cabang Pematangsiantar. Adapun penetapan kriteria nilai rata-rata jawaban dari responden tersebut dimasukkan dalam kelas-kelas interval dimana penentuan intervalnya memakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}}$$

Kriteria:

Nilai terbaik = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah kelas = 5

Dari rumus diatas diperoleh interval kelas = 0,8 sehingga berlaku ketentuan kategori hasil sebagai berikut:

**Tabel 1**

**Nilai Interval dan Kategori Jawaban Responden**

Nilai Interval	Kategori
1,00 - 1,80	Sangat Tidak Baik (STB)
1,81 - 2,60	Tidak Baik (TB)
2,61 - 3,40	Cukup Baik (CB)
3,41 - 4,20	Baik (B)
4,21 - 5,00	Sangat Baik (SB)

Sumber: hasil pengolahan data

#### 1) Gambaran Kompensasi pada PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar

Pada indikator gaji yang diterima karyawan berada pada nilai 3,93. Hal ini disebabkan pemberian gaji pada PT. Gatra Andalas Sejati telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan sesuai dengan jabatan yang diduduki. Pada indikator

tunjangan, nilai rata-rata berada pada 3,93. Hal ini disebabkan tunjangan yang diterima karyawan PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar sudah pada kategori yang baik.

Dalam hal penghasilan tidak tetap yang diterima, nilai rata-rata berada pada 3,90. Hal ini disebabkan sudah baiknya tingkat penghasilan tidak tetap yang diterima PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar. Dalam hal bonus yang diterima berada pada angka 4,07 yang mana PT. Gatra Andalas Sejati telah memberikan bonus yang sesuai kepada karyawan yang mengerjakan pekerjaannya dengan baik.

Dari tingkat asuransi yang diterima, berada pada angka 3,90. Hal ini disebabkan PT. Gatra Andalas Sejati memberikan asuransi yang berupa BPJS kesehatan serta BPJS ketenagakerjaan yang memberikan pelayanan untuk mengantisipasi kecelakaan pada saat pekerjaan berlangsung. Dari indikator cuti berbayar, berada pada angka 3,90. Hal ini disebabkan PT. Gatra Andalas Sejati memberikan cuti berbayar yang diyakini telah memenuhi syarat. Dalam indikator dana pensiun berada pada 3,90.

Hal ini disebabkan dana pensiun yang dijanjikan PT. Gatra Andalas Sejati sesuai dengan tingkat loyalitas karyawan yang ada di PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar. Dan pada indikator dari kompensasi pekerjaan yang dilakukan diluar pekerjaan sehari-hari berada pada nilai 4,03. Hal ini disebabkan PT. Gatra Andalas Sejati selalu memberikan kompensasi/upah jika para karyawan bersedia bekerja diluar dari pekerjaan yang dilakukannya.

Dari dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kompensasi yang ada di PT. Gatra Andalas Sejati berada pada nilai rata-rata 3,94. Nilai tertinggi terdapat pada indikator kompensasi langsung yang terdapat pada pertanyaan nilai guna dari bonus yang anda terima dengan nilai 4,03. Nilai terendah terdapat pada dimensi kompensasi langsung yang terdapat pada indikator penghasilan tidak tetap yang anda terima dan pada dimensi kompensasi tidak langsung dari indikator tingkat asuransi, cuti berbayar dan dana pensiun yang diterima dengan nilai 3,90.

#### 2) Gambaran Motivasi pada PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar

Berdasarkan dimensi kebutuhan dasar, jawaban responden tentang indikator tingkat gaji yang diperoleh mendapat nilai rata-rata 3,90. Hal ini menunjukkan bahwa gaji yang diperoleh karyawan PT. Gatra Andalas Sejati sudah baik. Pada pertanyaan tentang tunjangan yang diperoleh mendapatkan nilai 4,00. Hal ini disebabkan tunjangan yang diperoleh sudah baik.

Berdasarkan dimensi fasilitas keamanan, jawaban responden indikator fasilitas keamanan di perusahaan memperoleh nilai 3,90 yang menunjukkan bahwa fasilitas keamanan PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar sudah cukup memadai. Indikator jaminan di hari tua

mendapatkan nilai baik yaitu 4,00. Hal ini menunjukkan PT. Gatra Andalas Sejati memberikan dana pensiun yang cukup besar kepada karyawan PT. Gatra Andalas Sejati.

Berdasarkan dimensi kebutuhan sosial, jawaban responden tentang kerjasama pimpinan dengan karyawan memperoleh nilai 3,83. Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar sudah memiliki kerjasama yang cukup baik dengan para karyawan PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar. Indikator kerjasama antar karyawan memperoleh nilai 3,97. Hal ini menunjukkan bahwa kerjasama antar karyawan PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar sudah ada pada kategori baik.

Berdasarkan dimensi kebutuhan penghargaan, jawaban responden tentang bagaimana upaya mengembangkan bakat oleh perusahaan memperoleh nilai 3,97. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan selalu berusaha untuk mengembangkan bakat pada karyawan PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar. Indikator tentang kepribadian didalam perusahaan memperoleh nilai 3,87. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar memiliki kepribadian yang baik dalam perusahaan.

Berdasarkan indikator aktualisasi diri, jawaban dari indikator bagaimana anda mencapai prestasi dalam perusahaan memperoleh nilai 3,97. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan berusaha untuk mencapai prestasi guna memperoleh kompensasi yang diperoleh. Untuk indikator bagaimana kemampuan pengembangan diri sendiri dalam perusahaan memperoleh nilai 3,87. Hal ini menunjukkan adanya kemampuan pengembangan diri yang baik tiap anggota karyawan PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar.

Dilihat dari indikator-indikator diatas, motivasi yang ada di PT. Gatra Andalas Sejati sudah bagus, ditunjukkan dengan nilai rata-rata 3,92. Dengan nilai tertinggi berada pada dimensi kebutuhan dasar dan kebutuhan keamanan yaitu pada indikator tunjangan dan jaminan hari tua/ dana pensiun dengan nilai 4,00. Nilai terendah terdapat pada dimensi kebutuhan sosial terdapat pada indikator kerjasama pimpinan dan bawahan dengan nilai 3,83.

### 3) **Gambaran Kinerja PT. Gatra Andalas Sejati jl. Medan Km. 6,5 Pematangsiantar**

Berdasarkan dimensi kemampuan individu, nilai yang diperoleh indikator bagaimana tanggung jawab anda terhadap pekerjaan adalah 3,90. Hal ini menunjukkan tanggung jawab karyawan PT. Gatra Andalas Sejati sudah baik. Dari dimensi bagaimana kepedulian anda apabila ada permasalahan mendapat nilai 3,97 yang menunjukkan tingkat kepedulian karyawan sudah dalam kategori baik. Dari dimensi bagaimana kemampuan anda dalam menyelesaikan pekerjaan memperoleh nilai 3,87. Hal ini disebabkan bahwa karyawan PT. Gatra Andalas Sejati memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan baik. Dan pada

indikator bagaimana kehadiran anda dengan tepat waktu di kantor memperoleh nilai 3,97. Hal ini menunjukkan kehadiran para karyawan sudah memenuhi standar yang ada.

Berdasarkan dimensi tingkat usaha yang dicurahkan, jawaban atas indikator bagaimana hasil kerja yang anda dapatkan dengan bekerjasama dengan rekan kerja 3,97. Hal ini menunjukkan bahwa hasil kerja yang didapat dengan cara bekerjasama PT. Gatra Andalas Sejati sudah baik. Dan jawaban dari indikator bagaimana kemampuan anda membangun hubungan kerjasama dengan rekan kerja memperoleh nilai rata-rata 4,00. Hal ini menunjukkan rata-rata karyawan PT. Gatra Andalas Sejati selalu membangun hubungan kerjasama dengan rekan untuk mempermudah dan meningkatkan hasil kerja. Jawaban dari indikator bagaimana kemampuan anda untuk bekerjasama dengan pimpinan mendapatkan rata-rata 3,97. Hal ini menunjukkan kerjasama karyawan dengan pimpinan baik.

Berdasarkan dimensi dukungan organisasi, jawaban dari indikator bagaimana apresiasi yang diberikan pimpinan kepada karyawan yang mempunyai kinerja yang baik mendapat nilai 3,93. Hal ini menunjukkan pimpinan mempunyai apresiasi yang baik kepada karyawan yang berprestasi. Jawaban dari indikator bagaimana kemampuan peralatan teknologi yang digunakan diperusahaan anda mendapatkan nilai rata-rata 4,06. Hal ini menunjukkan peralatan yang ada di PT. Gatra Andalas Sejati sudah bagus untuk digunakan. Dan jawaban dari indikator bagaimana kepedulian pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan mendapat nilai 4,10. Hal ini menunjukkan pimpinan memberikan kepedulian kepada karyawan guna meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan indikator-indikator diatas, nilai rata-rata adalah 3,97. Dengan nilai tertinggi didapat pada dimensi aktualisasi diri yaitu pada indikator kepedulian kepedulian pimpinan dalam meningkatkan kinerja dengan nilai 4,10. Nilai terendah terdapat pada dimensi kemampuan individu dengan indikator bagaimana kemampuan dalam menyelesaikan masalah dengan nilai 3,87

#### **b. Deskriptif Kuantitatif**

##### **1) Regresi Linier Berganda**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisa pengaruh kompensasi, motivasi terhadap kinerja karyawan. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisa regresi linear berganda.

Untuk menganalisa pengaruh kompensasi ( $X_1$ ) dan motivasi ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) pada PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar secara bersama-sama digunakan bantuan program SPSS ver 17.0, didapatkan hasil regresi sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Hasil Regresi Simultan X1, X2 terhadap Y**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	<b>7,872</b>	4,483	
Kompensasi	<b>0,385</b>	0,178	0,343
Motivasi	<b>0,502</b>	0,150	0,531

Sumber : Hasil Pengolahan Data Instrumen dengan SPSS ver 17.0

Berdasarkan hasil output SPSS 17.0 tabel 2 di atas, dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:  $= 7,872 + 0,385X_1 + 0,502X_2$ , artinya terdapat pengaruh positif antara variabel bebas kompensasi ( $X_1$ ) dan motivasi ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Gatra Andalas Sejati Jl. Medan Km. 6,5 Pematangsiantar.

### 2) Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Selanjutnya dihitung korelasi berupa derajat atau kedalaman hubungan fungsional yang menjelaskan hubungan antar perubahan, dinyatakan dengan koefisien yang disimbolkan dengan r. Pada uji kali ini dihitung keseluruhan antara variabel bebas  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel terikat. Kemudian untuk mengukur seberapa besar variabel bebas menjelaskan variabel terikat maka digunakan koefisien determinasi (KD). Berikut ini hasil uji koefisien korelasi dan koefisien determinasi secara simultan antara variabel bebas kompensasi ( $X_1$ ) dan motivasi ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat kinerja (Y). Dengan bantuan SPSS ver 17, didapatkan hasil penghitungan sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Koefisien Korelasi dan Koefisien determinasi secara simultan**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	<b>0,809<sup>a</sup></b>	<b>0,654</b>	0,628	2,23011

a. Predictors: (Constant), motivasi, kompensasi

Sumber : Hasil Pengolahan Data Instrumen dengan SPSS ver 17.0

Dari hasil output tabel 3 di atas diperoleh nilai  $r = 0,809$  yang artinya terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif antara kompensasi, motivasi dan kinerja karyawan PT Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar. Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi  $= 0,654$ , artinya baik tidaknya kinerja karyawan dapat dijelaskan sebesar 65,4% oleh kompensasi dan motivasi selebihnya 34,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti karir, kepemimpinan, komunikasi, lingkungan kerja dan lain-lain.

### 3) Pengujian Hipotesis

#### a) Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama atau keseluruhan. Untuk menguji hasil penghitungan regresi dapat dilakukan pembuktian hipotesa untuk mengetahui apakah variabel bebas mempunyai pengaruh atau tidak terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Dengan menggunakan bantuan program SPSS ver 17.0, didapatkan hasil perhitungan Fhitung sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	253.585	2	126.792	<b>25.494</b>	<b>.000<sup>a</sup></b>
Residual	134.282	27	4.973		
Total	387.867	29			

a. Predictors: (Constant), motivasi, kompensasi

b. Dependent Variable: kinerja

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan Instrumen SPSS ver 17.0

Dari hasil output tabel 4 di atas  $F_{hitung}$  sebesar 25,494 sedangkan  $F_{tabel}$  (0,05, 2 vs 27) pada tingkat kepercayaan 95% adalah 3,35. Oleh karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan taraf signifikansinya 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kompensasi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar secara simultan atau bersama-sama.

#### b) Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan maupun parsial. Untuk menguji hasil penghitungan regresi dapat dilakukan pembuktian hipotesa untuk mengetahui apakah variabel bebas mempunyai pengaruh atau tidak terhadap variabel terikat secara parsial.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Hipotesis (Uji t)**

Model	t	Sig.
1 (Constant)	1,756	,090
Kompensasi	<b>2,162</b>	,040
Motivasi	<b>3,351</b>	,002

Sumber : Hasil Pengolahan Data Instrumen dengan SPSS ver 17.0

Berdasarkan hasil output tabel 5 di atas dapat dilihat pada variabel kompensasi diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,162 sedangkan  $t_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 95% adalah sebesar 2,052. Oleh karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,04 lebih kecil dari  $\alpha$  0,05 maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya kompensasi berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar.

Sedangkan hasil *output* pada variabel motivasi diperoleh thitung sebesar 3,351 sedangkan pada ttabel pada tingkat kepercayaan 95% adalah sebesar 2,052. Oleh karena thitung > ttabel dengan taraf signifikansi 0,002 lebih kecil dari *alpha* 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar.

## 2. Evaluasi

### a. Kompensasi Pada PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar.

Kompensasi yang efektif adalah kompensasi yang sesuai dengan hukum yang berlaku, efektifitas biaya bagi organisasi, adil secara internal dan eksternal bagi individual karyawan dan peningkatan kinerja bagi organisasi. Pemberian kompensasi PT. Gatra Andalas Sejati berupa gaji, upah dan asuransi yang berupa BPJS ketenagakerjaan dan BPJS kesehatan serta tunjangan hari raya.

Dari rekapitulasi jawaban responden mengenai pemberian kompensasi PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar dapat dilihat bahwa tingkat kompensasi yang diberikan perusahaan tergolong baik dengan nilai rata-rata 3,94.

Tetapi, masih terdapat beberapa indikator yang masih berada dibawah nilai rata-rata yaitu pada indikator gaji yang diterima sebesar 3,93, untuk mengatasinya PT. Gatra Andalas Sejati harus meningkatkan gaji karyawan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Indikator tunjangan yang diterima dengan nilai 3,93, untuk mengatasinya PT. Gatra Andalas Sejati harus meningkatkan tunjangan yang akan diberikan kepada karyawan.

Indikator penghasilan tidak tetap sebesar 3,90 untuk mengatasinya PT. Gatra Andalas Sejati harus memberikan penghasilan tidak tetap lebih dari yang biasanya. Indikator tingkat asuransi yang diterima mendapatkan nilai 3,90 untuk mengatasinya PT. Gatra Andalas Sejati harus memberikan nilai tambah atas BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan untuk memberikan keamanan pada saat karyawan bekerja.

Indikator cuti berbayar yang diterima memperoleh nilai 3,90, untuk mengatasinya PT. Gatra Andalas Sejati harus memberikan cuti berbayar yang lebih tinggi dari biasanya. Untuk indikator dana pensiun yang diterima memperoleh nilai 3,90, untuk mengatasinya perusahaan harus memberikan dana pensiun yang sesuai dengan tingkat lamanya karyawan bekerja untuk perusahaan.

### b. Motivasi pada PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar.

Berdasarkan indikator yang digunakan oleh penulis, diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa motivasi pada PT Gatra Andalas Sejati dapat dikatakan baik. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan kuesioner yang dibagikan penulis, dan

diperoleh nilai rata rata jawaban sebesar 3,92 yang dinilai baik.

Tetapi ada beberapa indikator yang berada dibawah rata rata. Indikator tingkat gaji yang diperoleh memperoleh nilai 3,90, untuk mengatasinya perusahaan harus meningkatkan tingkat gaji yang akan diberikan kepada karyawan. Indikator fasilitas keamanan memperoleh nilai 3,90, untuk menanggulangnya perusahaan harus meningkatkan keamanan yang ada diperusahaan dengan memberikan fasilitas yang sudah dianggap layak dan memenuhi standar kesehatan dan keselamatan kerja (K3).

Dari indikator kerjasama pimpinan dan karyawan mendapat nilai 3,83, untuk mengatasinya pimpinan di PT. Gatra Andalas Sejati harus senantiasa memberikan arahan dan menjalin kerjasama dengan karyawan yang ada. Indikator pembentukan kepribadian karyawan mendapatkan nilai 3,87, untuk mengatasinya perusahaan harus memberikan pelatihan diluar dari pekerjaan mereka yang senantiasa digunakan untuk membentuk diri untuk menjadi pribadi yang lebih baik dari sebelumnya.

Indikator kemampuan pengembangan diri dalam perusahaan mendapatkan nilai 3,87, untuk mengatasinya perusahaan harus memberikan pelatihan diluar dari pekerjaan mereka yang senantiasa digunakan untuk membentuk diri untuk menjadi pribadi yang lebih baik dari sebelumnya

### c. Kinerja Karyawan PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar.

Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat vital bagi perusahaan. Tinggi rendahnya tingkat pendapatan perusahaan ditentukan oleh tinggi rendahnya kinerja karyawan yang ada di perusahaan tersebut.

Dari hasil kuesioner yang ada, kinerja karyawan PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar memperoleh nilai dalam kategori baik yaitu 3,97. Tetapi masih ada beberapa indikator yang masih di bawah rata-rata, antara lain: indikator kemampuan menyelesaikan masalah memperoleh nilai 3,87, untuk mengatasinya karyawan harus dilatih untuk menjadi telaten sehingga memiliki tingkat kemampuan yang baik.

## D. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

- Dari analisis deskriptif kualitatif tentang kompensasi memiliki nilai rata-rata keseluruhan 3,94 dan dikategorikan baik. Dari rata-rata tersebut diperoleh nilai rata tertinggi yaitu 4,03 pada dimensi kompensasi langsung yang terdapat pada nilai guna bonus yang diterima. Nilai terendah terdapat pada indikator penghasilan tidak tetap, asuransi yang diterima dan dana pensiun yang diterima dengan nilai 3,90.
- Dari analisis deskriptif kualitatif tentang motivasi yang ada di PT. Gatra Andalas Sejati sudah bagus, ditunjukkan dengan nilai rata-rata

- 3,92. Dengan nilai tertinggi berada pada dimensi kebutuhan dasar dan kebutuhan keamanan yaitu pada indikator tunjangan dan jaminan hari tua/ dana pensiun dengan nilai 4,00. Nilai terendah terdapat pada dimensi kebutuhan sosial terdapat pada indikator kerjasama pimpinan dan bawahan dengan nilai 3,83.
- c. Dari analisis deskriptif kualitatif tentang kinerja karyawan, nilai rata-rata adalah 3,97 dan dinyatakan baik. Dengan nilai tertinggi didapat pada dimensi aktualisasi diri yaitu pada indikator kepedulian kepedulian pimpinan dalam meningkatkan kinerja dengan nilai 4,10. Nilai terendah terdapat pada dimensi kemampuan individu dengan indikator bagaimana kemampuan dalam menyelesaikan masalah dengan nilai 3,87.
  - d. Hasil analisis regresi  $= 7,872 + 0,385X_1 + 0,502X_2$ , artinya terdapat pengaruh positif antara variabel bebas kompensasi ( $X_1$ ) dan motivasi ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) pada PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar.
  - e. Melalui analisa koefisien korelasi diperoleh nilai  $r = 0,809$  yang artinya terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif antara kompensasi, motivasi dan kinerja karyawan PT Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar. Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi  $= 0,654$ , artinya baik tidaknya kinerja karyawan dapat dijelaskan sebesar 65,4% oleh kompensasi dan motivasi selebihnya 34,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti karir, kepemimpinan, komunikasi, lingkungan kerja dan lain-lain.
  - f. Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh Fhitung sebesar 25,494 sedangkan Ftabel (0,05, 2 vs 27) pada tingkat kepercayaan 95% adalah 3,35. Oleh karena Fhitung > Ftabel dan taraf signifikansinya 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kompensasi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar secara simultan atau bersama-sama.
  - g. Berdasarkan hasil analisis perkiraan nilai  $t_{hitung}$  dapat dilihat pada variabel kompensasi ( $X_1$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,162 dan pada variabel motivasi ( $X_2$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 3,351, sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 2,052. Pada tingkat signifikansi kompensasi 0,04 dan motivasi  $0,002 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya kompensasi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar secara parsial

## 2. Saran

- a. Untuk meningkatkan Kompensasi, penulis menyarankan PT. Gatra Andalas Sejati harus mempertahankan sistem pemberian gaji, meningkatkan tunjangan, pendapatan tidak tetap, asuransi, cuti berbayar dan dana pensiun.

Sehingga diharapkan akan membuat tingkat kompensasi pada PT. Gatra Andalas Sejati menjadi lebih baik dari sebelumnya.

- b. Untuk meningkatkan motivasi pada PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar dapat dilakukan melalui peningkatan gaji, fasilitas keamanan, kerjasama pimpinan dengan bawahan, pembentukan pribadi karyawan, pengembangan diri harus ditingkatkan.
- c. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, PT. Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar hendaknya memberikan bimbingan, penyuluhan, dan pelatihan kepada karyawan tentang pekerjaan-pekerjaan yang ada dalam perusahaan sehingga ketika karyawan diberikan pekerjaan baru tidak akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikannya.
- d. Sehubungan dengan keterbatasan yang ada pada penulis, penelitian ini terdapat kelemahan-kelemahan dan belum dapat mengungkapkan seluruh variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT Gatra Andalas Sejati Pematangsiantar. Sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya, perlu memperbanyak variabel penelitian seperti karir, kepemimpinan, komunikasi, lingkungan kerja dan lain-lain.

## E. DAFTAR PUSTAKA

- Daft, Richard L. 2002. **Manajemen , Jilid 1, Edisi 5**. Jakarta: Erlangga
- Gouzaly, Saydam. 2000. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Jakarta: Gunung Agung.
- Griffin, Ricky W. 2004. **Manajemen, Jilid 1**. Jakarta: Erlangga
- Mathis, Robert dan John H Jackson. 2011. **Human Resource Management : Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 10**. Jakarta : Salemba Empat.
- ..... 2006. **Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 9**. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge. 2008. **Perilaku Organisasi, Edisi Kedua Belas, Jilid 1**. Jakarta: Salemba Empat
- Rivai, Veithzal. 2005. **Performance Appraisal**. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- ..... 2008. **Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari teori ke praktek**. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sutrisno, Edy. 2011. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta: Kencana.

# PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MANDIRI JAYA MOBIL PEMATANGSIANTAR

Oleh :  
Meitariwira Puspita  
S1 Manajemen  
Darwin Lie, Marisi Butarbutar, Efendi

## ABSTRAK

Hasil dari penelitian disimpulkan sebagai berikut: 1) Konsumen setuju dengan harga yang ditawarkan, pelayanan yang diberikan sudah baik, dan konsumen setuju untuk segera melakukan keputusan pembelian. 2) Hasil pengujian regresi linier berganda adalah  $= 1,820 + 0,838X_1 + 0,428X_2$ , artinya harga dan pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar. 3) Hasil nilai korelasi  $r=0,776$ , artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara harga dan pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar. Koefisien determinasi sebesar 0,603, yang artinya pengambilan keputusan pembelian dapat dijelaskan sebesar 60,3% oleh harga dan pelayanan. 4) Hipotesis penelitian  $H_0$  ditolak, artinya harga dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar secara simultan dan parsial.

Adapun saran dari penelitian ini adalah untuk variabel harga di Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar masih ada indikator yang belum optimal, untuk itu Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar harus mengganti atau menambah bonus yang diberikan. Selanjutnya variabel pelayanan masih ada indikator yang belum optimal yaitu jam operasional perlu untuk ditambah agar konsumen tetap melakukan pembelian pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar. Sedangkan variabel keputusan pembelian di Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar indikator yang belum optimal yaitu indikator pengenalan masalah terhadap konsumen agar lebih ditingkatkan lagi.

Kata kunci: Harga, Pelayanan, Keputusan Pembelian

## ABSTRACT

*Results of the study can be summarized as follows: 1) Consumers agree with the price offered, services provided are good, and consumer agree to immediately make a purchase decision. 2) Result of multiple linier regression is  $= 1,820 + 0,838X_1 + 0,428X_2$ , means prices and services has positive influence on purchasing decisions on Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar. 3) The result of the correlation values is  $r=0,776$ , means there is a strong and positive relationship between prices and services on purchasing decisions on Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar. Determination coefficient is 0,603, means that purchasing decisions can be graded at 60,3% by prices and services. 4) The research hypothesis  $H_0$  is rejected, means prices and services have positive and significant impact on purchasing decisions on Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar simultaneously and partially.*

*The suggestion of this research is for price variable on Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar there is some indicator that are not optimal, so Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar need to replace or add a bonus given. Furthermore, for service variable there is some indicator that are not optimal such as operating hours need to be added to keep consumers on Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar. While the purchase decision variable on Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar the indicator are not optimal indicator of consumer recognition of the problem to be more improved again.*

*Keywords: Price, Service, and Purchase Decision.*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang otomotif, dimana aktivitas usahanya adalah jual beli mobil bekas dengan berbagai jenis, seperti: minibus, *pick up*, dan truk. Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar beralamat di jalan Ahmad Yani No. 73 Pematangsiantar.

Keputusan pembelian merupakan tindakan yang dilakukan konsumen untuk membeli suatu produk, dimana pada dasarnya pengambilan keputusan pembelian setiap orang sama, namun proses dalam pengambilan keputusan pembelian pasti berbeda-beda, seperti kepribadian, gaya hidup, usia, penghasilan, dan lain-lain. Harga merupakan

penentu terciptanya pembelian. Dimana harga akan selalu dikaitkan dengan keterjangkauan harga yang sesuai dengan kemampuan *financial* konsumen, pemberian diskon atau potongan harga dengan tujuan penghargaan dari penjual kepada pembelinya, dan yang terakhir cara pembayaran yang diterapkan oleh Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar. Kebijakan penetapan harga merupakan keputusan yang menunjang keberhasilan suatu perusahaan. Selain harga, pelayanan menjadi faktor penting dalam memasarkan suatu produk, dengan tujuan untuk mempertahankan atau meningkatkan penjualan. Pelayanan yang dilakukan Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar dilakukan dengan tujuan untuk tetap menjaga nama baik perusahaan sekaligus sebagai nilai tambah di mata

para konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar”**

## 2. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana gambaran harga, pelayanan dan keputusan pembelian pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar?
- b. Bagaimana pengaruh harga dan pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar baik secara simultan maupun parsial?

## 3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui gambaran harga, pelayanan dan keputusan pembelian pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar.
- b. Untuk mengetahui pengaruh harga dan pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar baik secara simultan maupun parsial.

## 4. Metode Penelitian

Adapun desain penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian keputusan (*library research*), Penelitian lapangan (*Field Research*). Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, metode wawancara dan metode kuisioner.

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Manajemen Pemasaran dan Bauran Pemasaran

Menurut Kotler dan Kevin (2007:6), manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga, dan menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul. Menurut Kotler dan Gary (2008:62), bauran pemasaran (*marketing mix*) adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan perusahaan untuk mempengaruhi konsumen dalam mencapai tujuan.

### 2. Harga

Menurut Kotler dan Gary (2008:345), harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Dalam penetapan harga diperlukan metode penetapan harga. Penetapan ini dilakukan agar setiap perusahaan bisa memutuskan dimana posisi tawaran pasar. Menurut Kotler dan Gary (2008:452), harga dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu :

- a. Keterjangkauan Harga  
Keterjangkauan harga adalah harga sesungguhnya dari suatu produk yang tertulis

di suatu produk, yang harus dibayarkan oleh pelanggan.

- b. Diskon/Potongan Harga  
Diskon merupakan potongan harga yang diberikan oleh penjual kepada pembeli sebagai penghargaan atas aktivitas tertentu dari pembeli yang menyenangkan bagi penjual.
- c. Cara Pembayaran  
Cara pembayaran sebagai prosedur dan mekanisme pembayaran suatu produk atau jasa sesuai ketentuan yang ada.

### 3. Pelayanan dan Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Gregorius (2011:17), pelayanan adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* (tidak berwujud fisik) yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa atau sumber daya fisik atau sistem penyedia jasa, sekalipun pihak-pihak yang terlibat mungkin tidak menyadarinya. Menurut Tjiptono (2008:121), kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan merupakan alat untuk mengukur tingkat pelayanan perusahaan. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Gregorius (2011:198), mengidentifikasi lima dimensi dasar dari kualitas yaitu:

- a. Kemampuan (*Reliability*)  
Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)  
Berkenaan dengan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat.
- c. Jaminan (*Assurance*)  
Yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
- d. Empati (*Empathy*)  
Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti Fisik (*Tangibles*)  
Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

### 4. Keputusan Pembelian

Menurut Kotler (2005:223), keputusan pembelian adalah tahap evaluasi alternatif dan keputusan pembelian terhadap minat membeli awal

yang mengukur kecenderungan pelanggan untuk melakukan suatu tindakan tertentu terhadap produk secara keseluruhan. Sedangkan menurut Hendri (2006:14), keputusan pembelian merupakan proses keputusan bukanlah berakhir dengan pembelian saja, namun berlanjut hingga pembelian tersebut menjadi pengalaman bagi konsumen dalam menggunakan produk yang akan dibeli tersebut.

Menurut Kotler (2005:204), dalam proses pengambilan keputusan pembelian terdapat 5 tahap, yaitu:

- a. Pengenalan Masalah (*Problem Recognition*).  
Konsumen akan membeli suatu produk sebagai solusi atas permasalahan yang dihadapinya.
- b. Pencarian Informasi (*Information Source*).  
Setelah memahami masalah yang ada, konsumen akan termotivasi untuk mencari informasi untuk menyelesaikan permasalahan yang ada melalui pencarian informasi. Proses pencarian informasi dapat berasal dari dalam memori (*internal*) dan berdasarkan pengalaman orang lain (*eksternal*).
- c. Mengevaluasi Alternatif (*Alternative Evaluation*).  
Setelah konsumen mendapat berbagai macam informasi, konsumen akan mengevaluasi alternatif yang ada untuk mengatasi permasalahan yang dihadapinya.
- d. Keputusan Pembelian (*Purchase Decision*).  
Setelah konsumen mengevaluasi beberapa alternatif strategis yang ada, konsumen akan membuat keputusan pembelian.
- e. Evaluasi Paska Pembelian (*Post Purchase Evaluation*).  
Proses evaluasi yang dilakukan konsumen tidak hanya berakhir pada tahap pembuatan keputusan pembelian. Setelah membeli produk tersebut, konsumen akan melakukan evaluasi apakah produk tersebut sesuai dengan harapannya.

### **5. Pengaruh Harga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian**

Tjiptono (2008:139), mengatakan harga memiliki dua peranan utama dalam proses pengambilan keputusan pembelian yaitu peranan alokasi dari harga yaitu fungsi harga dalam membantu para pembeli untuk memutuskan cara memperoleh manfaat atau utilitas tertinggi yang diharapkan berdasarkan daya belinya dan peranan informasi dari harga yaitu fungsi harga dalam mendidik konsumen mengenai faktor-faktor produk seperti kualitas. Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan bagian dari penilaian konsumen terhadap variabel penjualan yang meliputi kecepatan dalam melayani, keramahan karyawan pada saat melakukan penjualan, kemudahan dalam melakukan transaksi penjualan, dan lain-lain.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa harga dan pelayanan memiliki pengaruh dengan keputusan pembelian yaitu harga dengan peranan alokasi dan peranan informasi, serta dengan adanya peranan yang dimiliki harga maka akan terjadi

pelayanan yang berkualitas, karena dengan tingkat keunggulan pelayanan yang diinginkan pelanggan akan tercipta suatu keputusan dalam pembelian seseorang

## **C. PEMBAHASAN**

### **1. Analisa**

#### **a. Deskriptif Kualitatif**

Analisis deskriptif digunakan untuk mendapatkan gambaran mengenai tanggapan dari pelanggan tentang pengaruh harga dan pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar.

#### **1) Gambaran Harga Pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar**

Pada dimensi keterjangkauan harga pada indikator pertama tentang harga yang ditawarkan dengan nilai rata-rata 3,93 kategori setuju. Pada indikator kedua tentang penentuan harga dengan nilai rata-rata 4,07 dikategorikan setuju, karena harga mobil yang dibeli oleh konsumen sesuai dengan kualitasnya. Pada indikator ketiga tentang harga yang mudah dijangkau dengan nilai rata-rata 3,95 dikategorikan setuju, karena harga pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar mudah untuk dijangkau.

Pada dimensi diskon/potongan harga, indikator pertama tentang pemberian diskon kepada konsumen yang melakukan kredit dengan nilai rata-rata 4,02 kategori setuju. Pada indikator kedua tentang pemberian penghargaan kepada konsumen dengan nilai rata-rata 4,02 dikategori setuju. Pada indikator ketiga tentang pemberian bonus tambahan berupa selimut mobil dengan nilai rata-rata 3,91 kategori setuju, karena Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar memberikan tambahan berupa selimut mobil.

Indikator pertama tentang fasilitas pembayaran pada dimensi cara pembayaran dengan nilai rata-rata 4,07 kategori setuju. Pada indikator kedua tentang penerapan pembayaran secara tunai dan kredit dengan nilai rata-rata 4,00 dikategori setuju, karena pembayaran yang diterapkan Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar dilakukan secara tunai dan kredit. Pada indikator ketiga tentang prosedur pembayaran yang aman dengan nilai rata-rata 3,95 dikategori setuju, karena prosedur pembayaran yang diterapkan Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar sangat aman.

#### **2) Gambaran Pelayanan Pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar**

Pada dimensi kemampuan (*Reability*) indikator pertama tentang kemampuan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,88 kategori baik, karena setiap karyawan harus mampu untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar. Pada indikator kedua tentang ketepatan waktu yang disepakati dengan nilai rata-rata 3,86 kategori baik. Pada indikator ketiga tentang penerapan pelayanan yang akurat

dengan nilai rata-rata 3,93 kategori baik, karena karyawan harus menerapkan pelayanan yang akurat.

Pada dimensi jaminan (*Assurance*) indikator pertama tentang menumbuhkan rasa kepercayaan dengan nilai rata-rata 3,93 kategori baik, karena Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar selalu menerapkan rasa percaya kepada konsumen agar mereka tetap melakukan pembelian. Pada indikator kedua dengan nilai rata-rata 4,02 kategori baik, karena semua karyawan dengan sopan dan ramah dalam menghadapi konsumen saat melakukan pemesanan. Pada indikator ketiga tentang keamanan yang diterapkan dengan nilai rata-rata 3,95 kategori baik.

Pada dimensi bukti fisik (*Tangibles*) indikator pertama tentang penampilan karyawan dengan nilai rata-rata 3,95 kategori baik. Pada indikator kedua tentang kelengkapan fasilitas dengan nilai rata-rata 3,91 kategori baik. Kemudian pada poin indikator ketiga tentang daya tarik dengan nilai rata-rata 3,86 kategori baik.

Pada dimensi empati (*Empathy*) indikator pertama tentang mengatasi masalah demi kepentingan utama konsumen dengan nilai rata-rata 3,91 kategori baik, karena Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar selalu mementingkan konsumen. Pada indikator kedua tentang memberikan perhatian khusus dengan nilai rata-rata 3,98 kategori baik, dikarenakan karyawan memberikan perhatian khusus kepada konsumen sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Pada indikator ketiga tentang jam operasional dengan nilai rata-rata 3,81 dengan kategori baik.

Pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) indikator pertama tentang respon karyawan dalam menangani masalah konsumen dengan nilai rata-rata 3,88 kategori baik. Pada indikator kedua tentang pemberian informasi pada saat akan melakukan pembelian dengan nilai rata-rata 4,00 kategori baik, karena karyawan memberikan informasi dengan jelas kepada konsumen tentang kondisi mobil yang diinginkan oleh konsumen. Pada indikator ketiga tentang pelayanan yang diberikan dengan nilai rata-rata diperoleh 4,07 kategori baik.

### 3) Gambaran Keputusan Pembelian Pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar

Dimensi pengenalan masalah pada indikator pertama tentang kebutuhan konsumen dengan nilai rata-rata 3,74 kategori setuju. Pada indikator kedua tentang penawaran produk dengan nilai rata-rata 3,60 kategori setuju. Pada indikator ketiga tentang tujuan membeli dengan nilai rata-rata 3,98 kategori setuju, karena konsumen membeli mobil dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhannya yang tinggi.

Pada dimensi pencarian informasi indikator pertama tentang pencarian informasi berdasarkan pengalaman saat melakukan pembelian dengan nilai rata-rata 3,88 kategori setuju. Pada indikator kedua tentang pemahaman masalah karena termotivasi untuk mencari informasi dengan nilai rata-rata 3,79 dikategori setuju. Pada indikator ketiga tentang

pengalaman membeli dengan nilai rata-rata 3,88 kategori setuju, karena konsumen melakukan pembelian berdasarkan pengalaman mereka membeli di Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar.

Pada dimensi evaluasi alternatif indikator pertama tentang informasi yang diperoleh berdasarkan evaluasi alternatif dengan nilai rata-rata 3,79 kategori setuju. Pada indikator kedua tentang kesesuaian kebutuhan dengan nilai rata-rata 3,77 kategori setuju, karena kesesuaian kebutuhan untuk mengatasi masalah yang dihadapi tinggi berdasarkan evaluasi alternatif pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar. Pada indikator ketiga tentang alternatif dari masalah kebutuhan dengan nilai rata-rata 3,95 kategori setuju.

Dimensi keputusan pembelian pada indikator pertama tentang penawaran yang disukai konsumen dengan nilai rata-rata 3,88 kategori setuju. Pada indikator kedua tentang harga yang terjangkau dengan nilai rata-rata 3,70 kategori setuju. Pada indikator ketiga tentang keputusan untuk membeli dengan nilai rata-rata 3,86 kategori setuju, karena konsumen memutuskan untuk membeli karena merasa yakin dan tidak akan kecewa setelah membeli mobil bekas pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar.

Pada dimensi evaluasi pasca-pembelian indikator pertama tentang evaluasi keputusan pembelian tinggi dengan nilai rata-rata 3,74 kategori setuju. Pada indikator kedua tentang harapan pembelian dengan nilai rata-rata 3,91 kategori setuju. Pada indikator ketiga tentang kesesuaian produk dengan nilai rata-rata 3,65 kategori setuju.

#### b. Deskriptif Kuantitatif

##### 1) Regresi Berganda

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan pelayanan terhadap keputusan pembelian. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), dimana X1 adalah harga, X2 adalah pelayanan, dan Y adalah keputusan pembelian. Perhitungan dilakukan menggunakan program aplikasi SPSS untuk memperoleh nilai a dan b dengan notasi sebagai berikut:  $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$

**Tabel 1**  
**Hasil Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	1.820	7.445	
Harga (X1)	.838	.258	.486
Pelayanan (X2)	.428	.187	.343

a. *Dependent Variable:* Keputusan Pembelian (Y)

Sumber: Hasil perhitungan SPSS Statistics 17.

Persamaan regresi dapat dijelaskan koefisien variabel harga (X1) dan variabel pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian (Y). Dari tabel diatas, diperoleh hasil perhitungan analisis regresi dengan SPSS sebesar 1,820 dan koefisien regresi  $b_1$  sebesar 0,838 dan  $b_2$  sebesar 0,428 sehingga dapat diketahui persamaan regresi yang diperoleh adalah :  $= 1,820 + 0,838X_1 + 0,428X_2$ , artinya harga dan pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar.

## 2) Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui kekuatan hubungan harga dan pelayanan terhadap keputusan pembelian dapat dihitung menggunakan SPSS sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Hasil Analisis Koefisien Korelasi dan Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 <sup>a</sup>	.603	.583	5.61263

a. Predictors: (Constant), harga dan pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan pembelian

Sumber: Hasil perhitungan SPSS Statistics 17.

Dari tabel 2 di atas didapat nilai  $r = 0,776$  yang artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara harga dan pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar. Koefisien determinasi sebesar 0,603, yang artinya pengambilan keputusan pembelian dapat dijelaskan sebesar 60,3% oleh harga dan pelayanan, selebihnya 39,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain seperti produk, tempat, promosi, dan lain sebagainya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## 3) Pengujian Hipotesis

### a) Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (harga dan pelayanan) berpengaruh terhadap variabel terikat (keputusan pembelian) secara bersama-sama atau simultan. Pengujian ini dilakukan untuk membandingkan antara  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$  pada taraf signifikansi sebesar 5% atau  $= 0,05$  sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Nilai F Hitung ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1913.058	2	956.549	30.365	.000 <sup>a</sup>
Residual	1260.065	40	31.502		
Total	3173.163	42			

a. Predictors: (Constant), harga, pelayanan

b. Dependent Variable: keputusan pembelian

Sumber: Hasil perhitungan SPSS Statistics 17.

$F_{tabel}$  ( $f_{0,05;2vs40}$ ) adalah sebesar 3,23 atau dengan taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak, artinya bahwa harga dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar secara simultan

### b) Uji Parsial (uji t)

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diketahui bahwa harga, pelayanan dan keputusan pembelian sangat berhubungan. Untuk menguji kebenarannya maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan program aplikasi SPSS akan dijelaskan melalui tabel berikut:

**Tabel 4**  
**Nilai t Hitung Coefficients<sup>a</sup>**

Model	t	Sig.
(Constant)	.244	.808
Harga (X1)	3.241	.002
Pelayanan (X2)	2.292	.027

a. Dependent Variable: keputusan pembelian (Y)

Dari tabel 4 di atas, pengujian hipotesis secara parsial dengan distribusi frekuensi  $n-k-1$  ( $43-2-1=40$ ) sebesar 2,02108. Pada variabel harga ( $X_1$ ) diperoleh  $t_{hitung} 3,241 > t_{tabel} 2,02108$  atau dengan taraf signifikansi  $0,002 < 0,05$ . Pada variabel pelayanan ( $X_2$ ) nilai  $t_{hitung} 2,292 > t_{tabel} 2,02108$ , atau dengan taraf signifikansi  $0,027 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya harga dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar secara parsial.

## 2. Evaluasi

### a. Harga Pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar

Berdasarkan hasil analisis, dapat dilihat bahwa harga pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar sudah baik. Hal tersebut terlihat dari jawaban 43 orang responden yang dibagikan oleh penulis, dimana diperoleh nilai rata-rata 3,99 yang masuk dalam kategori setuju. Namun pada dimensi potongan harga dengan nilai rata-rata terendah yaitu 3,91 indikator ketiga tentang pemberian bonus tambahan berupa selimut mobil dengan kategori setuju, pada indikator ini Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar dapat memperbaiki dengan memberikan bonus tambahan selain selimut mobil. Pada dimensi keterjangkauan harga indikator pertama tentang harga yang ditawarkan dengan nilai rata-rata 3,93 kategori setuju. Hal ini dapat diatasi oleh Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar dengan cara menyesuaikan harga yang sesuai dengan yang ada dipasar. Pada indikator ketiga tentang harga yang terjangkau dengan nilai rata-rata 3,95 kategori setuju. Hal ini dapat diatasi dengan cara melihat kemampuan konsumen dengan tidak menawarkan mobil diatas kemampuan konsumen. Pada dimensi

cara pembayaran indikator ketiga tentang prosedur pembayaran diperoleh nilai rata-rata 3,95 kategori setuju dan masih dibawah rata-rata. Hal ini dapat diatasi dengan lebih meningkatkan lagi keamanan dalam bertransaksi, seperti menemani konsumen saat melakukan pembayaran dengan fasilitas antar jemput.

#### **b. Pelayanan Pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar**

Berdasarkan hasil analisis tentang pelayanan, dapat dilihat bahwa pelayanan pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar sudah baik. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan jawaban yang dibagikan oleh penulis, dan diperoleh nilai rata-rata jawaban sebesar 3,93 yang masuk dalam kategori baik. Tetapi terdapat indikator yang nilai rata-rata terendah yaitu pada dimensi empati (*Empathy*) indikator ketiga tentang jam operasional diperoleh nilai rata-rata 3,81 dengan kategori baik, namun masih dibawah rata-rata, karena konsumen menginginkan jam operasional ditambah lagi. Pada dimensi kemampuan (*reability*) indikator pertama tentang kemampuan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,88 yang kategorinya baik. Hal ini perlu ditingkatkan, karena setiap karyawan yang mampu untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen akan berdampak kepada kepercayaan konsumen. Pada dimensi bukti fisik (*Tangibls*), pada indikator ketiga tentang daya tarik yang diperoleh nilai rata-rata 3,86 kategori baik, konsumen akan membutuhkan daya tarik dari Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar seperti promosi, iklan, dan lain-lain. Pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) indikator pertama tentang respon karyawan saat melakukan permintaan dengan nilai rata-rata 3,88 yang kategorinya baik namun masih di bawah rata-rata, dalam hal ini karyawan diharapkan untuk lebih dilatih lagi agar konsumen yang melakukan pembelian tidak merasa dikecewakan

#### **c. Keputusan Pembelian Pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar**

Berdasarkan hasil analisis tentang keputusan pembelian pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3,81 masuk dalam kategori baik. Namun ada beberapa indikator yang masih dibawah rata-rata yaitu pada dimensi pengenalan masalah indikator kedua tentang penawaran dengan nilai rata-rata 3,60 masuk dalam kategori setuju. Hal ini perlu diatasi dengan menjelaskan secara rinci terhadap penawaran agar konsumen menilai bahwa mereka memang membutuhkan mobil untuk memenuhi kebutuhannya. Pada dimensi pencarian informasi indikator kedua tentang memahami masalah dengan mencari informasi diperoleh nilai rata-rata 3,79 kategori setuju, karena konsumen kurang merasa termotivasi setelah mencari informasi pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar. Hal yang perlu dilakukan adalah dengan lebih meningkatkan pemberian penawaran berupa potongan, penambahan fasilitas, dan lain-lain. Pada dimensi

evaluasi alternatif indikator pertama tentang memperoleh berbagai informasi dari evaluasi alternatif dengan nilai rata-rata 3,79 kategori setuju. Hal ini yang perlu untuk ditingkatkan adalah lebih menjaga kepercayaan konsumen. Dimensi keputusan pembelian pada indikator kedua tentang keterjangkauan harga diperoleh nilai rata-rata 3,70 kategori setuju, namun perlu ditingkatkan karena masih di bawah rata-rata. Pada dimensi evaluasi pasca-pembelian pada indikator ketiga tentang kesesuaian produk diperoleh nilai rata-rata 3,65 kategori setuju, namun perlu ditingkatkan, konsumen akan menilai bahwa mobil yang telah mereka beli sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh mereka.

### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1. Kesimpulan**

- Hasil analisis kualitatif tentang harga baik dari dimensi keterjangkauan harga, diskon/ potongan harga dan cara pembayaran diperoleh nilai rata-rata 3,99 kategori setuju.
- Hasil analisis kualitatif tentang pelayanan baik dari dimesi kemampuan, jaminan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik diperoleh nilai rata-rata 3,93 kategori baik.
- Hasil analisis kualitatif tentang keputusan pembelian baik dari dimensi pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan evaluasi pasca pembelian diperoleh nilai rata-rata 3,81 kategori setuju.
- Persamaan regresi linier berganda diperoleh  $= 1,820 + 0,838X_1 + 0,428X_2$ , artinya harga ( $X_1$ ) dan pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ( $Y$ ) pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar.
- Dari analisis korelasi dan determinasi diperoleh  $r = 0,776$  yang artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara harga dan pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar. Koefisien determinasi ( $Rsquare/KD$ ) sebesar 0,603, yang artinya keputusan pembelian dapat dijelaskan sebesar 60,3% oleh harga dan pelayanan.
- Dari hasil uji parsial (uji t) diperoleh variabel harga ( $X_1$ ) nilai  $t_{hitung} 3,241 > t_{tabel} 2,02108$ , atau dengan taraf signifikansi  $0,002 < 0,05$ . Kemudian variabel  $X_2$  nilai  $t_{hitung} 2,292 > t_{tabel} 2,02108$ , atau dengan taraf signifikansi  $0,027 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya harga dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian mobil pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar secara parsial.

#### **2. Saran**

- Berdasarkan hasil penelitian, variabel harga pada dimensi diskon/ potongan harga indikator ketiga tentang pemberian bonus tambahan berupa selimut mobil dapat memperbaiki dengan memberikan bonus tambahan selain selimut mobil, misalkan tambahan variasi berupa tape dengan fasilitas DVD, penggantian jok kulit,

- penambahan kaca film, salon mobil gratis satu kali dan lain-lain.
- b. Berdasarkan hasil penelitian, variabel pelayanan dimensi empati indikator ketiga tentang jam operasional dapat memperbaiki dengan cara menambahkan jam operasional mulai pukul 08.00 s/d 17.30 WIB.
  - c. Berdasarkan hasil penelitian, variabel keputusan pembelian dimensi pengenalan masalah indikator kedua tentang penawaran produk dapat diatasi dengan cara menjelaskan secara rinci terhadap penawaran agar konsumen menilai bahwa mereka memang membutuhkan mobil unuk memenuhi kebutuhannya.
  - d. Sehubungan dengan keterbatasan-keterbatasan yang ada pada penulis, penelitian ini masih terdapat kelemahan-kelemahan dan belum dapat mengungkapkan seluruh variabel yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian pada Mandiri Jaya Mobil Pematangsiantar. Sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya, maka perlu memperbanyak variabel penelitian.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

- Hendri, Ma'aruf. 2006. **Pemasaran Ritel**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 2005. **Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2**. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. **Prinsip-Prinsip Pemasaran 1, Edisi 12**. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. **Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1**. Jersey: Prentice Hall.
- Tjiptono, Fandy. 2008. **Strategi Pemasaran, Edisi III**. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. **Service, Quality & Satisfaction, Edisi 3**. Jakarta: Andi.

# PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SUMUT II PEMATANGSIANTAR

Oleh:

Tria Nurcahyani

S1 Manajemen

Darwin Lie, Marisi Butarbutar, Ady Inrawan

## Abstraksi

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kepustakaan dan lapangan. Adapun populasi yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebanyak 98 responden yaitu pegawai pada Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan ialah regresi linier berganda, koefisien korelasi dan determinasi serta pengujian hipotesis dengan uji t dan uji F.

Hasil analisis regresi adalah  $Y = 38,492 + 0,502X_1 + 0,454X_2$ , diartikan terdapat pengaruh yang positif antara gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja pegawai. Hasil analisis korelasi diperoleh nilai  $r = 0,622$ , yang artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara gaya kepemimpinan, motivasi dengan kinerja pegawai. Analisis koefisien determinasi diperoleh nilai  $R\ square = 0,386$ , artinya baik tidaknya kinerja pegawai sebesar 38,6% dapat dijelaskan oleh gaya kepemimpinan dan motivasi, Hipotesis penelitian  $H_0$  ditolak, artinya gaya kepemimpinan dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar secara simultan maupun parsial.

Kata kunci : Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Kinerja Pegawai

## Abstraction

*The design of this research literature and field research. The population used by the author in this study is as much as 98 respondents, employees at the Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar. Data was collected by questionnaire, interview and documentation. The analysis technique used is multiple linear regression, correlation and determination coefficient and hypothesis testing by t test and F.*

*The results of the regression analysis is  $Y = 38.492 + 0,502X_1 + 0,454X_2$ , means there are positive influence between leadership styles and motivation are employee performance. The results of the analysis of correlation was obtained  $r = 0.622$ , which means that there is a strong and positive relationship between leadership style, employee motivation and performance. Analysis of obtained values of determination coefficient  $R\ square = 0.386$ , that is to say whether or not the employee's performance of 38.6% can be explained by the style of leadership and motivation, The research hypothesis  $H_0$  is rejected, meaning that the style of leadership and motivation positive and significant impact on the performance of employees at the Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar simultaneously or partially.*

*Keywords: Leadership Style, Motivation and Employee Performance.*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Organisasi yang sukses merupakan keinginan yang diharapkan dalam mendirikan suatu usaha. Sukses tidaknya suatu organisasi tergantung dari tenaga kerja yang dipekerjakan. Kinerja suatu organisasi merupakan hasil dari serangkaian proses dengan mengorbankan berbagai sumber daya. Peran sumber daya manusia dalam sebuah organisasi sangat penting dikarenakan manusia merupakan penggerak utama dalam setiap kegiatan yang ingin dilakukan oleh suatu organisasi.

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sumatera Utara II Pematangsiantar merupakan kantor wilayah yang memiliki tugas mengamankan penerimaan pajak dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak, tentunya memiliki pegawai sebagai sumber daya manusia yang diharapkan memiliki kinerja yang optimal, yang ditunjukkan dengan prestasi yang baik. Kinerja pada Kantor Wilayah DJP Sumut II

Pematangsiantar saat ini cukup menjadi perhatian dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dengan gaya kepemimpinan dan motivasi yang dimiliki oleh pemimpin ini yang akan digunakan untuk bisa mengarahkan sumber daya manusia dapat menggunakan semua potensi yang dimilikinya dalam mencapai kinerja yang baik. Fenomena kinerja pegawai belum optimal, hal ini dapat dilihat bahwa masih ada dimensi kinerja yang cukup baik dan tidak baik, sehingga perlu dilakukan upaya peningkatan kinerja pegawai. Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar sudah melakukan upaya salah satunya melalui penerapan gaya kepemimpinan oleh kepala kanwil dan motivasi yang diberikan juga mempengaruhi kinerja pegawai yang dimiliki seseorang. Seseorang belum tentu bersedia untuk mengerahkan segenap potensi yang dimilikinya untuk mencapai hasil yang optimal, sehingga masih diperlukan adanya pendorong agar seorang pegawai menggunakan seluruh potensinya, daya dorong tersebut sering disebut motivasi.

## 2. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana gambaran gaya kepemimpinan, motivasi dan kinerja pegawai pada Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara II Pematangsiantar?
- b. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara II Pematangsiantar secara simultan dan parsial?

## 3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui gambaran gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara II Pematangsiantar.
- b. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara II Pematangsiantar secara simultan dan parsial.

## 4. Metode Penelitian

Adapun Desain penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) dan Penelitian Lapangan (*Field Research*). Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah berupa Kuesioner, Wawancara dan Dokumentasi. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif dan data kuantitatif. Hasil data yang diperoleh akan dianalisis secara deskriptif baik bersifat kualitatif dan kuantitatif.

## B. LANDASAN TEORI

Menurut Griffin (2004:8), manajemen adalah suatu rangkaian aktifitas (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber-sumber daya organisasi (manusia, finansial, fisik dan informasi) untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien.

Menurut Mathis dan John (2006:26), manajemen sumber daya manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan-tujuan organisasional. Menurut Noe (2010:5), manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan-kebijakan praktik-praktik, serta sistem-sistem yang mempengaruhi perilaku, sikap, dan kinerja pegawai.

Sumber daya manusia adalah manfaat sejumlah individu untuk mencapai tujuan-tujuan dari suatu organisasi, maka perusahaan dapat melakukan cara kerja untuk memotivasi pegawai yang baik sehingga akan mendorong prestasi kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Mondy (2008:4), fungsi manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

1. Penyediaan staf, merupakan proses yang menjamin suatu organisasi untuk selalu memiliki jumlah pegawai yang tepat dengan keahlian-keahlian yang memadai dalam

pekerjaan dan waktu yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi.

2. Pengembangan sumber daya manusia, adalah fungsi manajemen sumber daya manusia yang tidak hanya terdiri atas pelatihan dan pengembangan namun juga aktivitas-aktivitas perencanaan dan pengembangan karir individu, pengembangan organisasi, serta manajemen dan pelatihan kinerja.
3. Kompensasi, yaitu pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
4. Keselamatan dan kesehatan, keselamatan adalah perlindungan bagi para pegawai dari luka-luka yang disebabkan kecelakaan-kecelakaan yang berkaitan dengan pekerjaan. Sedangkan kesehatan adalah bebasnya para pegawai dari sakit secara fisik atau emosi.
5. Hubungan kepegawaian dan perburuhan, adalah aktivitas-aktivitas manajemen sumber daya manusia berhubungan dengan perpindahan para pegawai didalam organisasi. Aktivitas-aktivitas tersebut meliputi aktivitas promosi, pemecatan, pengunduran diri, *outplacement*, pemberhentian sementara, transfer, demosi, dan pensiun.

Kepemimpinan (*leadership*) telah banyak didefinisikan oleh berbagai orang yang berbeda pula. Menurut Handoko (2009:294), kepemimpinan adalah bagian penting manajemen, tetapi tidak sama dengan manajemen. Kepemimpinan merupakan kemampuan yang dipunyai seseorang untuk mempengaruhi orang-orang lain agar bekerja mencapai tujuan dan sasaran. Menurut Luthans (2006:638), kepemimpinan adalah sekelompok proses, kepribadian, pemenuhan perilaku tertentu, persuasi, wewenang, pencapaian tujuan, interaksi, perbedaan peran, inisiasi struktur dan komunikasi dari dua arah atau lebih dari hal-hal tersebut.

Menurut Rivai (2009:42), gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri yang digunakan pemimpin untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi tercapai atau dapat pula dikatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering diterapkan oleh seorang pemimpin dalam meningkatkan kinerja. gaya kepemimpinan adalah cara-cara yang dilakukan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi bawahannya sebagai tujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Menurut Thoah (2007:305), gaya kepemimpinan yaitu:

1. Kepemimpinan otokratis, kepemimpinan yang bertindak sangat direktif, selalu memberikan pengarahan, dan tidak memberikan kesempatan timbulnya partisipasi. Kepemimpinan seperti ini cenderung memberikan perhatian individual ketika memberikan pujian dan kritik, tetapi berusaha untuk lebih bersikap impersonal dan berkawan dibandingkan dengan bermusuhan secara terbuka.
2. Kepemimpinan demokratis, gaya kepemimpinan ini dikenal pula dengan istilah kepemimpinan konsultatif. Orang yang menganut pendekatan

ini melibatkan para pegawai yang melaksanakan keputusan dalam proses pembuatannya.

3. Kepemimpinan *laissez faire*, memberikan kebebasan yang mutlak pada kelompok pemimpin semacam ini pada hakikatnya tidak memberikan contoh-contoh kepemimpinan.

Motivasi merupakan suatu proses psikologis yang mencerminkan antar sikap, kebutuhan, persepsi dan kebutuhan yang terjadi pada diri seseorang. Menurut Danim (2004:2), motivasi adalah sebagian kekuatan, dorongan, kebutuhan, semangat, tekanan, atau mekanisme psikologis yang mendorong seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai prestasi tertentu sesuai dengan apa yang dikehendakinya. Menurut Luthans (2006:270), motivasi adalah keadaan dalam diri individu yang memunculkan, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku. Dengan kata lain motivasi berarti dorongan terhadap seseorang agar mau melaksanakan sesuatu. Dengan adanya dorongan ini maka desakan alami untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan hidup dan juga merupakan kecenderungan mempertahankan hidup. Untuk memahami tentang motivasi kita akan menemukan berbagai macam teori. Menurut Luthans (2006:280), teori motivasi hierarki Kebutuhan Maslow, mengidentifikasi lima tingkat dalam hierarki kebutuhan secara tingkat sebagai berikut:

1. Kebutuhan fisiologis, yaitu kebutuhan untuk mempertahankan hidup. Yang termasuk kedalam kebutuhan ini seperti lapar, haus, dan kebutuhan untuk istirahat.
2. Kebutuhan keamanan, yaitu kebutuhan akan rasa aman, bebas dari rasa takut dan kecemasan.
3. Kebutuhan akan cinta, yaitu kebutuhan akan kasih, rasa diterima dalam suatu masyarakat atau golongan.
4. Kebutuhan penghargaan, tingkat penghargaan mewakili kebutuhan manusia yang lebih tinggi.
5. Aktualisasi diri, yaitu kebutuhan akan aktualisasi diri dengan menggunakan kemampuan, keterampilan, dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan.

Model motivasi yang digunakan dari waktu ke waktu akan selalu berubah terhadap situasi dan kondisi yang sedang berlangsung dan perlu disesuaikan pada kebijakan perusahaan. Menurut Handoko (2008:252), model-model motivasi adalah:

1. Model tradisional, bahwa manajer menentukan bagaimana pekerjaan-pekerjaan harus dilakukan dan digunakan sistem pengupahan insentif untuk memotivasi para pekerja.
2. Model hubungan manusiawi, melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan sosial mereka dan membuat mereka merasa berguna dan penting.
3. Model sumber daya manusia, pegawai dimotivasi oleh banyak faktor, tidak hanya uang atau keinginan untuk mencapai kepuasan, tetapi juga kebutuhan untuk berprestasi dan memproduksi pekerjaan yang berarti.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Wibowo, (2007:123), kinerja berasal dari pengertian *performance*, kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Kinerja juga merupakan tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Mathis dan John (2006:378), mengemukakan bahwa dimensi-dimensi yang berhubungan dengan kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas dari hasil, kuantitas dari hasil dapat diartikan sebagai hasil dari jumlah pekerjaan dihasilkan oleh pegawai. Kuantitas dapat diukur dengan rupiah, unit, dan lain-lain.
2. Kualitas dari hasil, kualitas dari hasil dapat diartikan sebagai kesempurnaan hasil pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai.
3. Ketepatan waktu dari hasil, ketepatan disini dapat diartikan sebagai kesesuaian pekerjaan pegawai dengan tenggat waktu yang disediakan.
4. Kehadiran, yaitu ketetapan dari para pegawai untuk hadir ditempat kerja sesuai atau lebih awal dari waktu yang ditetapkan.
5. Kemampuan bekerja sama, yaitu kesediaan dari karyawan untuk bekerja sama dalam satu tim dalam menyelesaikan pekerjaan.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1979 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai negeri sipil. Dalam peraturan pemerintah ini yang dimaksud adalah daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan (DP3). Dalam daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan unsur-unsur yang dinilai adalah:

1. Kesetiaan adalah kesetiaan, ketaatan dan pengabdian kepada pancasila, UUD RI 1945, negara dan pemerintah.
2. Prestasi Kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang PNS dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.
3. Tanggungjawab adalah kesanggupan seorang PNS dalam melakukan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.
4. Ketaatan adalah kesanggupan ketulusan hati seorang PNS untuk menaati segala peraturan perundangan dan peraturan kedisiplinan yang berlaku. Ketaatan juga termasuk menaati perintah kedisiplinan yang di berikan oleh atas yang berwenang, serta kesanggupan untuk tidak melanggar larangan yang di tentukan.
5. Kejujuran adalah ketulusan hati seorang PNS dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang di berikan kepadanya.
6. Kerjasama adalah kemampuan seorang PNS untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang

ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

7. Prakarsa adalah kemampuan seorang PNS untuk mengambil keputusan, langkah-langkah atau melaksanakan suatu tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dari atasan.
8. Kepemimpinan adalah kemampuan seorang PNS untuk meyakinkan orang lain sehingga dapat dikerahkan secara maksimal untuk melaksanakan tugas pokok.

Gaya kepemimpinan adalah sekumpulan gaya yang digunakan pemimpin untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran dan tujuan perusahaan tercapai. Menurut Rivai (2009:42), gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri yang digunakan pemimpin untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi tercapai atau dapat pula dikatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering diterapkan oleh seorang pemimpin dalam meningkatkan kinerja.

Menurut Robbins & Timothy (2008:222), motivasi adalah usaha mencapai tujuan apapun, bila dipersempit menjadi tujuan-tujuan organisasi untuk mencerminkan minat kita terhadap perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan, jadi motivasi berpengaruh terhadap kinerja. Hal ini dikuatkan oleh penelitian Abdilah (2011:64), mengatakan bahwa gaya kepemimpinan dan motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Dari pendapat diatas maka diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja. Gaya kepemimpinan dan motivasi yang diterapkan oleh seorang pemimpin dapat mempengaruhi kinerja bawahannya sehingga peran seorang pemimpin sangat dibutuhkan sehingga kinerja pegawai meningkat dan tujuan organisasi tercapai.

## C. PEMBAHASAN

### 1. Analisis

#### a. Deskriptif Kualitatif

Analisa deskriptif kuantitatif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran atau deskripsi mengenai tanggapan dari pegawai mengenai pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak (DJP) Sumut II Pematangsiantar. Sesudah pengujian data maka langkah selanjutnya penelitian melakukan pengkajian analisis kualitatif sebagai gambaran fenomenal dari variabel penelitian pada saat sekarang ini. Adapun penetapan kriteria nilai rata-rata jawaban dari responden sebagai berikut:

**Tabel 1**

**Nilai Interval dan Kategori Jawaban Responden.**

Interval	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik / Sangat Rendah
1,81 – 2,60	Tidak Baik / Rendah
2,61 – 3,40	Cukup Baik / Cukup Tinggi
3,41 – 4,20	Baik / Tinggi
4,21 – 5,00	Sangat Baik / Sangat Tinggi

### 1) Gambaran Gaya Kepemimpinan Pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar

Gaya kepemimpinan merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan kinerja pegawai. Oleh sebab itu Kantor wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar menggunakan gaya kepemimpinan yang dilakukan dengan menggunakan tiga dimensi gaya kepemimpinan, yaitu gaya otokratis, gaya demokratis, gaya bebas kendali (*laissez faire*). Dalam hal ini pemimpin telah menggunakan ketiga gaya kepemimpinan dalam melakukan tugasnya sebagai pemimpin. Dalam hal peraturan dan ketaatan dalam bekerja pemimpin menerapkan gaya otokratis. Dalam membangun komunikasi yang aktif dan memberikan motivasi pemimpin menerapkan gaya demokratis dan dalam memberikan kepercayaan yang diberikan kepada pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan tanpa harus di arahkan pemimpin menggunakan gaya bebas kendali (*laissez faire*).

Gaya kepemimpinan dinilai dengan rata-rata 3,63, dengan kriteria tidak setuju, nilai tertinggi sebesar 4,23 dengan kriteria sangat setuju pada dimensi gaya demokratis dengan indikator sinkronisasi tujuan organisasi dengan tujuan pribadi. Sedangkan nilai terendah sebesar 2,34 dengan kriteria tidak setuju pada dimensi gaya otokratis dengan indikator menganggap bawahan alat semata.

### 2) Motivasi Pada Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar

Motivasi adalah suatu dorongan atau kekuatan yang dapat memberikan semangat dan tekanan kepada sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai suatu tujuan dan prestasi tertentu dengan apa yang telah dikehendaki oleh seseorang tersebut. Pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar, pemberian motivasi untuk meningkatkan kinerja pegawai yaitu dengan menggunakan tiga dimensi antara lain kebutuhan akan prestasi, yaitu mendorong seseorang untuk mengembangkan kreativitasnya dan mengarahkan semua kemampuan serta energi yang dimilikinya demi mencapai prestasi kerja yang maksimal, penerapan yang dilakukan seperti memberikan kebebasan untuk dapat memperoleh pengetahuan guna keberhasilan prestasi kerja yang maksimal. Kebutuhan akan afiliasi, yaitu kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain dan di hargai atas prestasi kerja, dalam hal ini Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar untuk dapat menerapkannya memberikan apresiasi atau penghargaan kepada pegawai atas keberhasilan pekerjaan yang dilakukannya dan kebutuhan akan kekuasaan yaitu kebutuhan akan suatu jabatan agar mendorong semangat kerja pegawai.

Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa rata-rata motivasi yang diberikan kepada para responden berada pada nilai 4,01 dengan kriteria jawaban baik. Kemudian nilai tertinggi sebesar 4,14 dengan kriteria nilai baik pada dimensi tentang kebutuhan akan prestasi dengan indikator

antusiasme anda dalam mencapai prestasi kerja yang tinggi. Sedangkan nilai terendah sebesar 3,78 dengan kriteria nilai baik pada dimensi kebutuhan akan kekuasaan dengan indikator usaha anda untuk memperoleh jabatan tertentu dengan meningkatkan semangat kerja.

### 3) Kinerja Pegawai Pada Kanwil DJP Sumut I Pematangsiantar

Kinerja adalah semua hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab baik secara kualitas maupun kuantitas. Kinerja juga merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar menggunakan indikator kinerja pegawai dengan kuantitas yaitu ukuran jumlah atau banyaknya hasil kerja yang dicapai, seperti dalam bentuk rupiah, unit hasil kerja. Kualitas yaitu ukuran mutu setiap hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai, seperti mutu hasil kerja yang terbaik yang memiliki nilai paling tinggi 100. Waktu merupakan ukuran lamanya proses setiap hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai, seperti waktu hasil kerja bulanan, triwulan. Biaya merupakan besaran jumlah anggaran yang digunakan setiap hasil kerja oleh seorang pegawai, seperti dalam jumlah jutaan, ratusan juta. orientasi pelayanan merupakan sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada yang dilayani, seperti memberikan pelayanan kepada masyarakat, atasan, rekan sekerja, unit kerja terkait. Integritas merupakan kemampuan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan etika dalam organisasi, komitmen merupakan kemauan dan kemampuan untuk menyelaraskan sikap dan tindakan pegawai, seperti mengutamakan kepentingan seseorang atau organisasi. Disiplin merupakan kesanggupan pegawai untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan, seperti kesanggupan pegawai dalam menaati peraturan perundang-undangan dan peraturan kedisiplinan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin. Kerjasama merupakan kemauan dan kemampuan pegawai untuk bekerjasama dengan rekan sekerja, seperti dalam menyelesaikan suatu tugas dan tanggung jawab yang ditentukan sehingga tercapai hasil yang maksimal. Kemudian kepemimpinan merupakan memotivasi dan mempengaruhi bawahan atau orang lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya demi mencapai tujuan organisasi.

Dari hasil indikator-indikator tersebut dapat disimpulkan nilai rata-rata kinerja pegawai yang diberikan responden berada pada nilai 4,06 dengan kriteria baik. Kemudian nilai tertinggi sebesar 4,28 dengan kriteria nilai sangat baik pada dimensi integritas dengan indikator konsistensi anda dalam bekerja. Sedangkan nilai terendah sebesar 3,87 dengan kriteria baik pada dimensi kualitas dengan indikator kualitas hasil kerja setiap harinya.

## b. Deskriptif Kuantitatif

### 1) Analisa Regresi Linear Berganda

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisa pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja pegawai. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisa regresi linier berganda. Analisa regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), dimana X adalah gaya kepemimpinan, motivasi dan Y adalah kinerja pegawai.

Analisis dijalankan dengan melakukan tabulasi jawaban responden pada kuesioner yang telah dijalankan. Maka dilakukan perhitungan menggunakan program aplikasi SPSS untuk memperoleh nilai a dan b dengan notasi sebagai berikut :  $= a + b_1 X_1 + b_2 X_2$

Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara budaya organisasi (X) terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar. Semakin tinggi peran budaya organisasi maka semakin tinggi juga kinerja. Sebaliknya, apabila peran budaya organisasi rendah, maka kinerja karyawan juga akan turun.

**Tabel 2**  
**Hasil Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	38.497	5.141	
1 GayaKepemimpinan	.502	.167	.401
Motivasi	.454	.168	.350

a. Dependent Variable: Kinerja  
Sumber: data primer hasil pengolahan kuesioner menggunakan SPSS Versi 17.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel di atas, diperoleh model persamaan  $= 38,492+0,502X_1+0,454X_2$ , diartikan terdapat pengaruh yang positif antara gaya kepemimpinan ( $X_1$ ) dan motivasi ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai (Y) pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar.

### 2) Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Analisa distribusi frekuensi jawaban responden menurut skor dari variabel  $X_1$  (Gaya Kepemimpinan)  $X_2$  (Motivasi) dan Y (Kinerja Pegawai) dimaksud sebagaimana telah dilakukan, hanyalah bermanfaat untuk memberikan informasi pendahuluan mengenai pola distribusi jawaban responden menurut skor. Selanjutnya, dilakukan perhitungan korelasi berupa derajat atau kedalaman hubungan fungsional yang menjelaskan hubungan antar perubahan, dinyatakan dengan yang dinamakan koefisien korelasi yang sering disimbolkan dengan r, nilai r dapat dihitung menggunakan SPSS Versi 17. Hasil koefisien korelasi dan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3**  
**Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi**

Model Summary <sup>a</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.622 <sup>a</sup>	.386	.373	4.717

a. Predictors: (Constant), Motivasi, GayaKepemimpinan  
b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : data primer hasil pengolahan kuesioner menggunakan SPSS Versi 17.

Dari hasil koefisien korelasi pada tabel 3 di atas, diperoleh nilai  $r = 0,622$ , yang artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antar gaya kepemimpinan, motivasi dan kinerja pegawai pada Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar, sesuai dengan kriteria tingkat hubungan pada tabel 5. Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0,386, artinya baik tidaknya kinerja pegawai (Y) pada Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar, sebesar 38,6% dapat dijelaskan oleh gaya kepemimpinan ( $X_1$ ) dan motivasi ( $X_2$ ), sedangkan sisanya sebesar 61,4% dipengaruhi oleh faktor lain seperti lingkungan kerja, kepuasan kerja, budaya organisasi dan sebagainya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### 3) Pengujian Hipotesis

#### a) Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan secara simultan yaitu dilakukan untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis, pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel gaya kepemimpinan dan motivasi yang diuji berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Jika tingkat signifikansi dibawah 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Untuk menghasilkan suatu kesimpulan yang valid, maka harus dilakukan uji hipotesis. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diketahui bahwa gaya kepemimpinan, motivasi dan kinerja pegawai sangat berhubungan, untuk menguji kebenarannya maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan program aplikasi SPSS Versi 17.

**Tabel 4**  
**Perkiraan Nilai  $F_{hitung}$**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1330.636	2	665.318	29.906	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2113.497	95	22.247		
	Total	3444.133	97			

a. Dependent Variable: Kinerja  
b. Predictors: (Constant), Motivasi, GayaKepemimpinan

Sumber : data pengolahan hasil kuesioner menggunakan SPSS Versi 17.

Berdasarkan tabel 4 di atas, diperoleh nilai  $F_{hit}$  sebesar 29,906 sedangkan  $F_{tabel}$  dengan (0,05:2 vs 98) sebesar 3,09 atau dengan taraf signifikan  $0,000 < \alpha < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, artinya gaya kepemimpinan dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar secara simultan.

#### b) Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan secara parsial yaitu dilakukan untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis, pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel gaya kepemimpinan yang diuji berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Jika tingkat signifikansi dibawah 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Untuk menghasilkan suatu kesimpulan yang valid, maka harus dilakukan uji hipotesis. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diketahui bahwa gaya kepemimpinan, motivasi dan kinerja pegawai sangat berhubungan, untuk menguji kebenarannya maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan program aplikasi SPSS Versi 17.

**Tabel 5**  
**Perkiraan Nilai  $t_{hitung}$**

Model	t	Sig.
(Constant)	6.208	.000
GayaKepemimpinan	4.695	.000
Motivasi	4.199	.000

a. Dependent Variable: Kinerja  
Sumber : data primer hasil pengolahan kuesioner menggunakan SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel 5 di atas, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada variabel gaya kepemimpinan sebesar 4,695 dan variabel motivasi sebesar 4,199 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,9852, atau dengan taraf signifikan  $0,000 < \alpha < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, artinya gaya kepemimpinan dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar secara parsial.

## 2. Evaluasi

### a. Gaya Kepemimpinan Pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar

Gaya kepemimpinan yang digunakan untuk mengukur gaya kepemimpinan yang diberikan pemimpin Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar seperti gaya kepemimpinan otokratis merupakan gaya pemimpin yang memutuskan segala keputusan dan kebijakan yang diambil dari dirinya sendiri secara penuh, hal ini dapat dilihat pada saat pemimpin mengambil keputusan tanpa konsultasi dengan para pegawai.

Gaya kepemimpinan demokratis dimana pemimpin berorientasi dan memberikan bimbingan yang efisien kepada para pengikutnya, terdapat koordinasi pekerjaan pada semua bawahan, dengan penekanan pada rasa tanggung jawab internal (diri sendiri) dan kerja sama yang baik, hal ini dapat dilihat pada saat pemimpin melakukan rapat, pemimpin selalu melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan. Gaya kepemimpinan bebas kendali (*laissez faire*) yaitu gaya kepemimpinan yang memberikan kebebasan penuh kepada pegawai, hal ini dapat dilihat pada saat pemimpin memberikan kebebasan kepada pegawai untuk berkreatifitas dalam mengerjakan pekerjaan yang telah ditetapkan.

### b. Motivasi Pada Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar

Motivasi yang baik berperan penting terhadap kinerja pegawai, sehingga motivasi dibutuhkan pada suatu organisasi untuk lebih meningkatkan kinerja pegawai. Pada Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar, motivasi yang diberikan kepada para pegawai seperti kebutuhan akan prestasi yaitu seperti memberikan kebebasan kepada pegawai untuk menambah pengetahuan dan pelatihan untuk mencapai prestasi yang maksimal, kebutuhan akan afiliasi yaitu dengan memberikan apresiasi yang bersifat penghargaan atas prestasi kerja pegawai, dan kebutuhan akan kekuasaan yaitu dengan promosi jabatan agar pegawai terdorong dan bersemangat untuk lebih giat bekerja. Namun motivasi pada Kanwil DJP Sumut II Pematangsiantar berdasarkan hasil penelitian dinilai baik.

### c. Kinerja Pegawai Pada Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar

Kinerja dalam organisasi perusahaan merupakan jawaban hasil atau tidaknya tujuan suatu perusahaan. Kinerja dapat menjadi lebih baik dan meningkat, namun sering menjadi menurun apabila salah dalam menanganinya. dari indikator kinerja, Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar dapat dijelaskan bahwa dalam dimensi kuantitas, kualitas, waktu, biaya, orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, kerjasama, dan kepemimpinan sudah baik yang dapat dilihat pada koefisien yang dibagikan kepada responden yang memiliki rata-rata 4,06.

## D. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

- Dari hasil analisis deskriptif kualitatif tentang gaya kepemimpinan berdasarkan dimensi gaya otokratis, gaya demokratis, gaya bebas kendali (*laissez faire*) memperoleh rata-rata jawaban keseluruhan 3,63 pada indikator pimpinan mensinkronisasikan tujuan organisasi dengan tujuan pribadi.
- Dari hasil analisis deskriptif kualitatif tentang motivasi berdasarkan dimensi kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan afiliasi, kebutuhan akan kekuasaan memperoleh rata-rata jawaban keseluruhan 4,01 dengan kriteria jawaban baik.
- Dari hasil analisis deskriptif kualitatif tentang kinerja pegawai berdasarkan dimensi kuantitas, kualitas, waktu, biaya, orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, kerjasama, dan kepemimpinan memperoleh rata-rata jawaban keseluruhan berada pada nilai 4,06 dengan kriteria jawaban baik.
- Hasil analisis regresi linear berganda yang dihitung melalui program *SPSS Versi 17* sebagai berikut  $= 38,492 + 0,502X_1 + 0,454X_2$ , diartikan terdapat pengaruh yang positif antara variabel gaya kepemimpinan ( $X_1$ ) dan motivasi ( $X_2$ ) terhadap variabel Kinerja pegawai ( $Y$ ) pada Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar.

- Nilai analisis korelasi yang diperoleh sebesar 0,622, yang artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antar gaya kepemimpinan, motivasi dan kinerja pegawai pada Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar. Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0,386, artinya baik tidaknya kinerja pegawai ( $Y$ ) pada Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar, sebesar 38,6% dapat dijelaskan oleh gaya kepemimpinan ( $X_1$ ) dan motivasi ( $X_2$ ), sedangkan sisanya sebesar 61,4% dipengaruhi oleh faktor lain seperti lingkungan kerja, kepuasan kerja, budaya organisasi dan lain-lain.
- Melalui uji simultan, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 29,906 sedangkan  $F_{tabel}$  dengan (0,05:2 vs 98) sebesar 3,09 atau dengan taraf signifikan  $0,000 < \alpha 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, artinya gaya kepemimpinan dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar secara simultan.
- Melalui perhitungan uji parsial, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja pegawai, dimana nilai  $t_{hitung}$  variabel gaya kepemimpinan sebesar 4,695 dan variabel motivasi 4,199 lebih besar  $t_{tabel}$  1,9852, atau dengan taraf signifikan  $0,000 < \alpha 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, artinya gaya kepemimpinan dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar secara simultan maupun parsial.

### 2. Saran

- Untuk variabel gaya kepemimpinan pada Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar perlu dilakukan perbaikan yaitu pemimpin lebih menghargai pegawai, memberikan penghargaan kepada pegawai, menjalin hubungan baik dengan pegawai, pemimpin harus menganggap organisasi tujuan bersama, serta mendengarkan kritikan serta saran dari pegawai demi tujuan organisasi.
- Untuk variabel motivasi pada Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar perlu dilakukan perbaikan dengan cara pemimpin harus lebih menghargai inisiatif pegawai, memberikan keyakinan kepada pegawai untuk meraih prestasi yang tinggi serta pegawai harus lebih meningkatkan pengetahuan dalam bekerja dan pegawai berani mencoba hal-hal baru dalam menyelesaikan pekerjaan.
- Untuk variabel kinerja pegawai pada Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar maka perlu dilakukan perbaikan yaitu pegawai harus meningkatkan keefektifan kerjanya agar kualitas kinerja lebih baik lagi, pegawai harus lebih bersungguh-sungguh lagi dalam menyelesaikan pekerjaan, serta pegawai harus lebih fokus dalam menyelesaikan segala pekerjaan yang sudah dibebankan.

- d. Sehubungan dengan keterbatasan-keterbatasan yang ada pada penulis, penelitian ini masih terdapat kelemahan-kelemahan dan belum dapat mengungkap seluruh variabel yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Wilayah DJP Sumut II Pematangsiantar. Sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya, perlu memperbanyak variabel penelitian, seperti seperti lingkungan kerja, kepuasan, budaya organisasi dan lain-lain.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

- Abdilah, Rokhmaloka Habsoro, 2011, **Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Jawa Tengah**. Semarang. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Skripsi.
- Danim, Sudarman. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Cetakan pertama. Jakarta: Rineka Cipta.
- Griffin, W Ricky. 2004. **Manajemen**. Jilid 1: Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T. Hani. 2009. **Manajemen**. Edisi Kedua, Yogyakarta: BPFE.
- Luthans, Fred, 2006, *Perilaku Organisasi*, Edisi sepuluh, Jogjakarta : Penerbit Andi.
- Mathis, Robert L dan Jhon H Jackson, 2006, *Human Resources Management*, Edisi sepuluh, Jakarta : Salemba Empat.
- Noe, Raymond A, dkk. 2010. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Cetakan Ketiga, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- PP Nomor 46 Tahun 2011. Pasal 1 ayat2. **Sasaran Kerja Pegawai dan Perilaku Kerja PNS**.
- PP Nomor 10 Tahun 1979. **Tentang Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan PNS**.
- Rivai, Veithzal. 2009. **Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi**. Edisi 2, Jakarta: Raja Grafindo Perkasa.
- Robbins, Stephen P & Timoty A. Judge. 2008. **Perilaku Organisasi**. Edisi 12, Jakarta. Salemba Empat.
- Wibowo, 2007, *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers : Jakarta.

# PENGARUH BEBAN KERJA DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA TOKO METAL JAYA PEMATANGSIANTAR

Oleh :  
Jhonny  
S1 Manajemen  
Darwin Lie, Marisi Butarbutar, Andy Wijaya

## Abstraksi

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui gambaran beban kerja, pengawasan, dan kinerja karyawan pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar. 2) Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan pengawasan terhadap kinerja karyawan pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar.

Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Beban kerja karyawan pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar tinggi, pengawasan pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar sudah baik, dan kinerja karyawan pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar adalah tinggi 2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara beban kerja dan pengawasan terhadap kinerja karyawan dengan hasil analisis regresi  $\bar{Y} = 4,522 + 0,440 X_1 + 0,457 X_2$ . 3) Baik tidaknya kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh beban kerja dan pengawasan dengan menggunakan uji koefisien determinasi sebesar 68,3% . 4) Secara simultan dan parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja dan pengawasan terhadap kinerja karyawan, sehingga hipotesis penelitian  $H_0$  ditolak.

Kata Kunci: Beban Kerja, Pengawasan, Kinerja Karyawan

## ABSTRACT

*The purpose of this research is: 1) To determine the description of workload, controlling, and employee performance. 2) To determine the effect of workload and controlling toward employee performance at Toko Metal Jaya Pematangsiantar.*

*The result of this research showed us: 1) The employee workload on Toko Metal Jaya Pematangsiantar is high, the controlling on Toko Metal Jaya Pematangsiantar is already good and employee performance is high. 2) There is a positive and significant effect between workload and controlling toward employee performance with the analysis of regression  $\bar{Y} = 4,522 + 0,440 X_1 + 0,457 X_2$ . 3) Whether employee performance is good or bad, it's can be explained by workload and controlling using coefficient of determination at 68,3%. 4) Simultaneously and partially, there are positive and significantly effect between the workload and the controlling toward employee performance, therefore the research hypotheses  $H_0$  is declined.*

*Keyword : Workload, Controlling, Employee Performance*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Toko Metal Jaya Pematangsiantar adalah toko yang bergerak dalam bidang jasa, dengan menjual barang-barang bangunan (seperti kunci pintu, engsel, baut, dan lainnya), bahan-bahan bangunan (seperti besi plat, siku, pipa, besi beton, semen, dan lainnya), serta cat duko dan setengah duko. Untuk mengimbangi pertumbuhan pasar yang relatif cepat, maka diperlukan tingkat efektivitas dan efisiensi dari kinerja karyawan sesuai dengan standar yang ada. Kinerja karyawan pada dasarnya merupakan hasil pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan yang pada hakikatnya akan mempengaruhi pandangan konsumen dan pelanggan terhadap suatu perusahaan.

Faktor penyebab kinerja karyawan yang cukup dan rendah pada dimensi kuantitas disebabkan antara lain, oleh karena jumlah pekerjaan (beban kerja) yang ada tidak sesuai dengan jumlah karyawan yang ada. Penurunan kinerja karyawan juga disebabkan oleh adanya

kesalahan karyawan dalam mempersepsikan arahan dari atasan, kesalahan dalam mengambil barang, dan kesalahan kecil yang sering terjadi dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Agar dapat menghindari dan mengurangi tingkat kesalahan yang ada, maka diperlukannya pengawasan yang efektif dengan menggunakan jenis pengawasan yang terdiri atas *feedforward control*, *concurrent control*, dan *feedback control*.

### 2. Rumusan Masalah

- Bagaimana gambaran beban kerja, pengawasan dan kinerja karyawan pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar?
- Bagaimana pengaruh beban kerja dan pengawasan terhadap kinerja karyawan pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar baik secara simultan dan parsial?

### 3. Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui gambaran beban kerja, pengawasan dan kinerja karyawan pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar.

- b. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan pengawasan terhadap kinerja karyawan pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar baik secara simultan dan parsial.

#### 4. Metode Penelitian

Adapun desain penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian keputustakanaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*Field Research*). Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, metode kuisioner, metode wawancara dan metode dokumentasi.

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Manajemen dan Manajemen Suber Daya Manusia

Menurut Daft (2002:8), manajemen adalah pencapaian sasaran-sasaran organisasi dengan cara yang efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan sumber daya organisasi. Menurut Mathis dan John (2006:3) manajemen sumber daya manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut Mondy (2008:4), fungsi manajemen sumber daya manusia, yaitu:

- a. Penyediaan staf, merupakan proses yang menjamin suatu organisasi untuk selalu memiliki jumlah karyawan yang tepat dengan keahlian-keahlian yang memadai dalam pekerjaan-pekerjaan yang tepat pada waktunya untuk mencapai tujuan organisasi.
- b. Pengembangan sumber daya manusia, yaitu tidak hanya terdiri atas pelatihan dan pengembangan namun juga aktivitas-aktivitas perencanaan dan pengembangan karir individu, organisasi, serta manajemen dan penilaian kinerja karyawan.
- c. Kompensasi, yaitu suatu sistem yang terencana matang memberi para karyawan imbalan-imbalan yang layak dan adil atas kontribusi mereka dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.
- d. Kesehatan dan keselamatan, keselamatan adalah perlindungan bagi para karyawan yang disebabkan kecelakaan-kecelakaan yang terkait dengan pekerjaan. Kesehatan adalah bebasnya para karyawan dari sakit fisik atau emosi.
- e. Hubungan Kekaryawan dan Perburuhan, hubungan karyawan dengan pihak perusahaan haruslah dijaga dengan baik, agar karyawan lebih termotivasi untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

### 2. Beban Kerja

Menurut Hart dan Staveland dalam Tarwaka (2015:106), beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan dan persepsi dari pekerja. Menurut Everly dan Girdano dalam

Munandar (2001:383), beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara jumlah pekerjaan dengan waktu.

Menurut Tarwaka (2015:131), pengukuran kerja bisa dilakukan melalui pengukuran kerja mental secara subjektif (*Subjective Method*) salah satunya menggunakan teknik Beban Kerja Subjektif (*Subjective Workload Assesment Technique/SWAT*) dalam metode SWAT performasi kerja manusia terdiri dari tiga dimensi ukuran beban kerja yang dihubungkan dengan performasi, yaitu:

- a. Beban waktu (*time load*) menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas atau kerja.
- b. Beban usaha mental (*mental effort load*) yaitu berarti banyaknya usaha mental dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
- c. Beban tekanan psikologis (*psychological stress load*) yang menunjukkan tingkat resiko pekerjaan, kebingungan, dan frustrasi.

### 3. Pengawasan

Menurut Griffin (2004:162), pengawasan adalah pengaturan aktivitas-aktivitas organisasi agar elemen-elemen kinerja karyawan yang menjadi target tetap berada pada batas-batas yang dapat diterima. Menurut Mathis dan John (2006:303), pengawasan merupakan proses pemantauan kinerja karyawan berdasarkan standar untuk mengukur kinerja karyawan, memastikan kualitas atas penilaian kinerja karyawan dan pengambilan informasi yang dapat dijadikan pasca tindakan pencapaian hasil yang dikomunikasikan ke para karyawan.

Menurut Robbins dan Mary (2010:191), dalam pengawasan terdapat beberapa tipe pengawasan seperti yang diungkapkan. Fungsi pengawasan dapat dibagi dalam tiga macam tipe, atas dasar fokus aktivitas pengawasan, antara lain:

- a. Pengawasan Pendahuluan (*Feedforward Control*), merupakan pengawasan yang mengambil tindakan manajerial sebelum terjadi masalah. Dengan begitu, masalah dapat dicegah dan bukan memperbaiki setelah timbul kerusakan, misalnya kualitas produk yang buruk, kehilangan pelanggan, kehilangan pendapatan, dan sebagainya.
- b. Pengawasan Selama Proses (*Concurrent Control*), merupakan jenis pengawasan yang dilakukan selama aktivitas pekerjaan berlangsung. Semua manajer dapat mengambil manfaat dari pengawasan *concurrent* karena pengawasan ini membantu mereka memperbaiki kesalahan, sebelum menjadi lebih memakan biaya.
- c. Pengawasan Pasca Tindakan (*Feedback Control*), merupakan jenis pengawasan yang dilakukan setelah aktivitas dilakukan.

### 4. Kinerja

Menurut Mathis dan John (2006:378), kinerja karyawan merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat

standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut pada karyawan.

Menurut Mathis dan John (2006:378), terdapat lima dimensi kinerja karyawan, yaitu:

- a. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- b. Kualitas, kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin dan dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.
- c. Kehandalan, merupakan kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervisi minimum.
- d. Kehadiran, merupakan keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja.
- e. Kemampuan bekerja sama, merupakan kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

#### 5. Pengaruh Beban Kerja dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2006:90), persepsi terhadap beban kerja berkaitan dengan faktor atribut peran dan pekerjaan. Persepsi beban kerja tersebut merupakan penilaian atas sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, fungsi pengawasan berperan dalam melakukan penilaian, pengawasan, perbaikan dan observasi atas kesesuaian beban kerja dengan kemampuan karyawan agar mampu menghasilkan kinerja karyawan yang berkualitas. Oleh karena itu beban kerja dan pengawasan berpengaruh terhadap kinerja karyawan berdasarkan kesesuaian beban kerja yang ada dengan kemampuan dari karyawan.

### C. PEMBAHASAN

#### 1. Analisa

##### a. Deskriptif Kualitatif

Analisis deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendapatkan gambaran atau deskripsi tentang tanggapan responden akan masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ini. Masalah yang diteliti adalah mengenai bagaimana beban kerja dan pengawasan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar. Setelah kuesioner diolah, maka nilai jawaban dari setiap data responden dibagi menjadi beberapa kelas

**Tabel 1**

**Nilai Interval dan Kategori Jawaban Responden**

Nilai Interval	Kategori
1,00 - 1,80	Sangat Tidak Baik (STB)
1,81 – 2,60	Tidak Baik (TB)
2,61 – 3,40	Cukup Baik (CB)
3,41 – 4,20	Baik (B)
4,21 – 5,00	Sangat Baik (SB)

#### 1) Gambaran Beban Kerja Karyawan Pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar

Pada indikator waktu luang, memperoleh kriteria cukup tinggi dengan rata-rata 3,41, karena pimpinan dan manajer selalu memberikan waktu istirahat pada jam makan selama satu jam. Pada indikator waktu penyelesaian kerja, memperoleh kriteria tinggi dengan rata-rata 3,52, karena waktu yang diberikan pimpinan dan manajer didasarkan pada rata-rata waktu yang diselesaikan seperti waktu biasanya. Pada indikator gangguan ketika melakukan pekerjaan, memperoleh kriteria tinggi dengan rata-rata 3,61, karena masih terdapat adanya interupsi pada pekerjaan.

Pada indikator mengerjakan lebih dari satu pekerjaan dalam waktu yang sama, memperoleh kategori cukup tinggi dengan rata-rata 3,04, karena pesanan dari konsumen dan pelanggan cukup mendesak sehingga para karyawan perlu mengerjakan lebih dari satu pekerjaan agar dapat menyelesaikannya dan memenuhi permintaan konsumen dan pelanggan. Pada indikator menyelesaikan pekerjaan pada jam istirahat, memperoleh kriteria tinggi dengan rata-rata 3,57, karena banyaknya pekerjaan yang ada, sehingga para karyawan perlu melakukannya pada saat jam istirahat agar semakin cepat selesai. Pada indikator membutuhkan konsentrasi tinggi dalam pekerjaan, memperoleh kriteria tinggi dengan rata-rata 3,43, karena setiap pekerjaan yang ada membutuhkan konsentrasi tinggi oleh karena berkaitan dengan bahan-bahan kimia, barang mudah pecah, barang berat, tajam, mudah meledak, dan mudah terbakar.

Pada indikator pekerjaan yang sama, memperoleh kriteria cukup tinggi dengan rata-rata 3,22, karena pekerjaan yang ada umumnya merupakan pekerjaan yang sama. Pada indikator penyelesaian pekerjaan dapat diketahui dengan mudah, memperoleh nilai cukup tinggi dengan rata-rata 3,30, karena pada pekerjaan karyawan penjualan akan mudah mengetahui cara penyelesaian pekerjaan yang ada. Pada indikator pekerjaan telah sesuai dengan kemampuan karyawan, memperoleh kriteria tinggi dengan nilai 3,52, karena pekerjaan yang ada pada umumnya telah sesuai dengan kemampuan para karyawan, oleh karena pimpinan dan manajer telah mengamati cara kerja para karyawan selama uji percobaan bekerja selama 1-3 bulan.

Pada indikator pekerjaan yang dilakukan telah benar, memperoleh kriteria tinggi dengan rata-rata 3,43, karena para karyawan telah diberikan arahan dan penjelasan mengenai pekerjaan yang ada. Pada indikator pekerjaan yang ada membingungkan karyawan, memperoleh kriteria tinggi dengan rata-rata 3,52, karena pekerjaan yang ada pada umumnya sama seperti biasanya. Pada indikator pekerjaan yang ada membuat gelisah, memperoleh kriteria cukup tinggi dengan rata-rata 3,35, karena pekerjaan yang ada memiliki resiko yang tinggi.

Pada indikator nomor pekerjaan dapat dinikmati karyawan, memperoleh kriteria tinggi

dengan rata-rata 3,61, karena pekerjaan yang ada umumnya telah sesuai dengan kemampuan dan keahlian para karyawan. Pada indikator pekerjaan yang dilakukan sangat berbahaya, memperoleh kriteria tinggi dengan rata-rata 3,48. Pada indikator perlunya bantuan dalam melakukan pekerjaan, memperoleh kriteria cukup tinggi dengan rata-rata 3,30, karena pekerjaan karyawan lapangan selalu memerlukan bantuan agar pekerjaan yang ada lebih mudah dikerjakan.

## **2) Gambaran Pengawasan Karyawan Pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar**

Pada indikator penetapan tugas sesuai kemampuan, memperoleh kriteria baik dengan rata-rata 3,48,. Pada indikator pemastian keperluan karyawan oleh atasan, memperoleh kriteria cukup baik dengan rata-rata 3,30, karena atasan terkadang lupa karena terdapat beberapa konsumen dan pelanggan yang harus dilayani oleh pimpinan dan manajer. Pada indikator pemeriksaan persiapan karyawan oleh atasan, memperoleh kriteria cukup baik dengan rata-rata 3,39, karena atasan pada umumnya hanya memastikan informasi mengenai pekerjaan yang diberikan kepada karyawan.

Pada indikator penjelasan atasan kepada karyawan, memperoleh kriteria baik dengan rata-rata 3,65,. Pada indikator pemastian tugas kepada karyawan telah jelas, memperoleh kriteria baik dengan rata-rata 3,65. Pada indikator pemberian arahan oleh atasan, memperoleh kriteria baik dengan rata-rata 3,43, karena arahan yang diberikan atasan mampu dimengerti oleh karyawan.

Pada indikator solusi yang diberikan atasan, memperoleh kriteria baik dengan rata-rata 3,87. Pada indikator pelaporan aktivitas ketika melakukan pekerjaan kepada atasan, memperoleh kriteria baik dengan rata-rata 3,74, karena setiap pekerjaan yang ada para karyawan diwajibkan untuk melaporkannya kepada atasan. Pada indikator pekerjaan yang ada selalu dilakukan dengan benar, memperoleh kriteria baik dengan rata-rata 3,65, karena pekerjaan yang dilakukan umumnya sama.

Pada indikator atasan akan menghubungi ketika pekerjaan yang dilakukan belum selesai sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan, memperoleh kriteria baik dengan rata-rata 3,57. Pada indikator pemeriksaan hasil akhir oleh atasan, memperoleh kriteria baik dengan rata-rata 3,57, karena setiap hasil kinerja karyawan penjualan maupun lapangan akan diperiksa atasan untuk dilanjutkan. Pada indikator masukan atas hasil kinerja oleh atasan, memperoleh kriteria baik dengan rata-rata 3,65.

Pada indikator kesediaan atasan mendengarkan keluhan karyawan, memperoleh kriteria cukup baik dengan rata-rata 3,35, indikator ini cukup karena umumnya pimpinan dan manajer disibukkan dengan melayani para konsumen dan pelanggan. Pada indikator pemberian solusi oleh atasan agar masalah yang ada tidak terulang lagi, memperoleh kriteria baik dengan rata-rata 3,48. Pada indikator atasan akan membantu memantau pekerjaan yang kritis, memperoleh kriteria baik

dengan rata-rata 3,74, karena atasan selalu memantau pekerjaan yang kritis dan senantiasa menghubungi karyawan yang terkait.

## **3) Gambaran Kinerja Karyawan Pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar**

Pada indikator jumlah pekerjaan telah sesuai dengan kemampuan karyawan, memperoleh kriteria tinggi dengan rata-rata 3,43, karena beban kerja yang ada telah sesuai dengan jumlah karyawan lapangan yang ada, namun untuk bagian penjualan masih diperlukannya bantuan atau penambahan jumlah karyawan penjualan. Pada indikator karyawan mampu menyelesaikan orderan secara sistematis dengan baik, memperoleh kriteria cukup tinggi dengan rata-rata 3,39. Pada indikator menyelesaikan lebih dari satu pekerjaan dalam waktu yang sama, memperoleh kriteria cukup tinggi dengan rata-rata 3,30, karena para karyawan tidak mampu menyelesaikan lebih dari satu pekerjaan dalam waktu yang sama.

Pada indikator mampu melakukan pekerjaan dengan baik, memperoleh kriteria tinggi dengan rata-rata 3,43, karena karyawan pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar telah mampu melakukan setiap pekerjaannya dengan baik. Pada indikator mampu melakukan pekerjaan dengan terampil, memperoleh kriteria tinggi dengan rata-rata 3,48, karena karyawan telah terampil dalam melakukan pekerjaannya. Pada indikator tidak pernah melakukan kesalahan dalam pekerjaan, memperoleh kriteria tinggi dengan rata-rata 3,48, karena kesalahan pada pekerjaan yang dihasilkan tergolong rendah.

Pada indikator memiliki kemampuan yang baik dalam melakukan pekerjaan, memperoleh kriteria tinggi dengan rata-rata 3,57. Pada indikator persyaratan dalam melakukan pekerjaan, memperoleh kriteria tinggi dengan rata-rata 3,61, karena setiap jabatan dari karyawan yang ada telah memenuhi syarat yang diperlukan dalam melakukan pekerjaannya. Pada indikator mampu mengerjakan pekerjaan yang tergolong baru, memperoleh kriteria tinggi dengan rata-rata 3,52, karena pada umumnya para karyawan mampu mengerjakan setiap pekerjaan yang tergolong baru.

Pada indikator kehadiran setiap hari, memperoleh kriteria tinggi dengan rata-rata 3,57. Pada indikator ketepatan waktu ke tempat kerja, memperoleh kriteria tinggi dengan rata-rata 3,48, hanya pada karyawan bagian lapangan memiliki tingkat keterlambatan yang tinggi dengan jangka waktu 15 menit sampai dengan 45 menit. Pada indikator izin atas kepentingan pribadi, memperoleh kriteria cukup tinggi dengan rata-rata 3,26, karena pada umumnya setiap terdapat acara keluarga maka terdapat beberapa karyawan yang izin.

Pada indikator hubungan yang baik dengan rekan kerja, memperoleh kriteria tinggi dengan rata-rata 3,43. Pada indikator mampu bekerja sama dengan rekan kerja, memperoleh kriteria cukup tinggi dengan rata-rata 3,39, karena terdapat beberapa karyawan yang sebagai supir tidak bersedia membantu keneknya ketika terdapat

pekerjaan yang biasa dengan tujuan agar mereka tidak kelelahan ketika mengendarai mobil. Pada indikator pekerjaan yang dilakukan bersama rekan kerja tidak pernah mengalami kesalahan fatal, memperoleh kriteria cukup tinggi dengan rata-rata 3,13, karena pekerjaan yang ada beresiko tinggi, maka tidak jarang terjadi kesalahan dalam mengangkut barang dan tidak memeriksa dengan benar pekerjaan yang akan dilakukan.

**b. Deskriptif Kuantitatif**

**1) Analisis Regresi Linier Berganda**

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh beban kerja ( $X_1$ ) dan pengawasan ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar. Dengan menggunakan SPSS versi 22, maka hasil regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

**Tabel 2**  
Analisis Regresi Linier Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	4,522	7,234	
Beban Kerja	,440	,170	,431
Pengawasan	,457	,159	,478

a. *Dependent Variable:* Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil Pengolahan Data menggunakan SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 2 di atas, maka dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:  $\hat{Y} = 4,522 + 0,440 X_1 + 0,457 X_2$ , artinya terdapat pengaruh yang positif antara variabel bebas beban kerja ( $X_1$ ) dan pengawasan ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar.

**2) Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi**

Setelah mengetahui persamaan regresi linier berganda, maka langkah selanjutnya dengan menganalisis koefisien yang digunakan untuk menunjukkan besarnya hubungan antar variabel bebas yaitu beban kerja dan pengawasan terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan. Kemudian koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 3**  
Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,826 <sup>a</sup>	.683	.651	4.45675

a. *Predictors:* (Constant), Pengawasan, Beban Kerja

b. *Dependent Variable:* Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil Pengolahan Data menggunakan SPSS versi 22

Dari tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa nilai korelasi ( $R$ ) adalah sebesar 0,826. Oleh karena nilai  $R = 0,826$  yaitu berada pada koefisien interval 0,80-1,000, hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel beban kerja dan pengawasan terhadap kinerja karyawan adalah kuat dan positif, artinya bahwa jika variabel beban kerja dan pengawasan ditingkatkan maka kinerja karyawan akan semakin baik. Sedangkan untuk koefisien determinasi pada penelitian ini, nilai  $R$  square adalah sebesar 0,683. Artinya bahwa 68,3% tinggi rendahnya variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel beban kerja dan pengawasan. Sisanya sebesar 31,7% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti disiplin, pelatihan, kepemimpinan, kompensasi, motivasi, dan lain-lain.

**3) Pengujian Hipotesis dengan Uji t**

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak, artinya beban kerja dan pengawasan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar. Hasil uji parsial pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4**  
Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	t	Sig.
1 (Constant)	,625	,539
Beban Kerja	2,593	,017
Pengawasan	2,878	,009

a. *Dependent Variable:* Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil Pengolahan Data menggunakan SPSS versi 22

Pada variabel bebas  $X_1$  (beban kerja) maka diperoleh  $t_{hitung} X_1$  sebesar 2,593 dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% uji 2 sisi, sehingga didapat  $t_{tabel}$  sebesar 2,086. Karena  $t_{hitung} X_1$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,593 > 2,086$ ) atau nilai signifikansi  $t$  ( $0,017 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak, artinya beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar secara parsial. Pada variabel bebas  $X_2$  (pengawasan) maka diperoleh  $t_{hitung} X_2$  sebesar 2,878 dengan  $t_{tabel}$  sebesar 2,086. Karena  $t_{hitung} X_2$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,878 > 2,086$ ) atau signifikansi  $t$  ( $0,009 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak, artinya pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar secara parsial.

**2. Evaluasi**

**a. Beban Kerja Karyawan Pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar**

Dari hasil rekapitulasi, maka diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa beban

kerja pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar dapat dikatakan tinggi dengan rata-rata 3,41. Dengan nilai tertinggi terdapat pada indikator interupsi dan karyawan dapat menikmati pekerjaannya. Tetapi terdapat beberapa indikator yang berada di bawah rata-rata, yaitu pada indikator jumlah pekerjaan yang dilakukan melebihi dari satu dalam waktu yang sama dengan nilai rata-rata 3,04, pada indikator melakukan pekerjaan yang sama dengan nilai rata-rata 3,22, pada indikator pekerjaan yang ada dapat diketahui dengan mudah cara penyelesaiannya dengan nilai rata-rata 3,30, pada indikator kegelisahan akibat pekerjaan dengan nilai rata-rata 3,35, dan pada indikator perlunya bantuan dalam mengerjakan pekerjaan dengan nilai rata-rata 3,30. Keenam indikator tersebut dapat ditanggulangi dengan cara menambah jumlah karyawan penjualan dengan tujuan agar beban kerja yang ada sesuai dengan jumlah pekerjaan yang ada, serta diperlukannya pelatihan karyawan yang bertujuan agar mampu mengetahui cara penyelesaian pekerjaan yang baru dan tidak akan mudah gelisah. Sehingga mampu melakukan pekerjaan lebih dari satu pekerjaan dengan baik, meningkatkan konsentrasi, mengurangi kegelisahan, jumlah pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan karyawan dan meningkatkan kualitas kinerja karyawan para karyawan.

#### **b. Pengawasan Karyawan Pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar**

Dari hasil rekapitulasi, maka diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa pengawasan pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar sudah baik. Dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator pemberian solusi kepada karyawan oleh atasan ketika mendapatkan masalah sewaktu bekerja dengan nilai rata-rata 3,87. Tetapi masih terdapat beberapa indikator yang masih berada di bawah rata-rata, yaitu pada indikator atasan dalam memastikan keperluan karyawan dengan nilai rata-rata 3,30, pada indikator atasan dalam memeriksa persiapan karyawan dengan nilai rata-rata 3,39, dan pada indikator atasan dalam mendengarkan keluhan karyawan dengan nilai rata-rata 3,35. Ketiga indikator tersebut dapat ditanggulangi dengan menambah jumlah karyawan bagian penjualan, dengan tujuan agar pimpinan dan manajer memfokuskan diri dalam mengawasi, meningkatkan pengawasan yang ada terhadap karyawan, dan mendengarkan keluhan karyawan sehingga tingkat kesalahan dan masalah yang mungkin muncul dapat ditekan.

#### **c. Kinerja Karyawan Pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar**

Dari hasil rekapitulasi, maka dapat dinyatakan bahwa kinerja karyawan pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar telah tinggi. Dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator karyawan telah memenuhi syarat pekerjaan dengan nilai rata-rata 3,61. Namun masih terdapat beberapa indikator yang berada di bawah rata-rata, yaitu pada

indikator penyelesaian orderan secara sistematis dengan nilai rata-rata 3,39, pada indikator kemampuan menyelesaikan lebih dari satu pekerjaan dalam waktu yang sama dengan nilai rata-rata 3,30, pada indikator izin atas kepentingan pribadi dengan nilai rata-rata 3,26, pada indikator hubungan yang baik dengan rekan kerja dengan nilai rata-rata 3,4, pada indikator kemampuan bekerja sama dengan rekan kerja dengan nilai rata-rata 3,39, dan pada indikator pekerjaan yang dilakukan bersama rekan kerja tidak fatal dengan nilai rata-rata 3,13. Keenam indikator tersebut dapat ditanggulangi dengan meningkatkan disiplin karyawan, menambah jumlah karyawan penjualan dan melakukan pelatihan bagi para karyawan. Sehingga karyawan mampu menyelesaikan orderan secara sistematis, mampu mengerjakan pekerjaan yang lebih dari satu dalam waktu yang sama dan baik, mampu bekerja sama dengan rekan kerja dan mampu menghindari kesalahan yang fatal bersama rekan kerja dalam melakukan pekerjaan.

### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1. Kesimpulan**

- Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh hasil  $\bar{Y} = 4,522 + 0,440 X_1 + 0,457 X_2$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel bebas (X) beban kerja dan pengawasan terhadap variabel terikat (Y), yaitu kinerja karyawan pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar.
- Hasil analisis koefisien korelasi diperoleh nilai  $r = 0,826$  dengan tingkat hubungan sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel beban kerja dan pengawasan terhadap kinerja karyawan adalah sangat kuat dan positif. Sedangkan koefisien determinasi diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,683, hal ini menunjukkan bahwa 68,3% tinggi rendahnya variabel terikat kinerja karyawan pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar dapat dijelaskan oleh variabel bebas beban kerja dan pengawasan. Sedangkan sisanya sebesar 31,7% akan dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti disiplin, pelatihan, kepemimpinan, kompensasi, motivasi, dan lain-lain.
- Uji hipotesis secara simultan (uji F) dengan tingkat keyakinan sebesar 95%,  $\alpha = 5\%$ , diperoleh nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $21,510 > 3,493$ ), sehingga  $H_0$  ditolak, artinya beban kerja dan pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Toko Metal Jaya Pematangsiantar secara simultan.
- Uji hipotesis secara parsial (uji t) dengan tingkat keyakinan sebesar 95%,  $\alpha = 5\%$  dengan pengujian 2 sisi, diperoleh nilai  $t_{hitung} X_1$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak, artinya beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar secara parsial. Pada variabel bebas pengawasan didapat hasil  $t_{hitung}$

$X_2$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak, artinya pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Toko Metal Jaya Pematangsiantar secara parsial.

## 2. Saran

- a. Untuk meningkatkan beban kerja, Toko Metal Jaya Pematangsiantar diharapkan mampu menambah jumlah karyawan penjualan dan perlunya pelatihan karyawan untuk meningkatkan kualitas karyawan dalam melakukan pekerjaan.
- b. Untuk meningkatkan pengawasan, maka Toko Metal Jaya Pematangsiantar diharapkan mampu menambah jumlah karyawan penjualan agar pimpinan dan manajer mampu memfokuskan dan meningkatkan pengawasan yang ada, sehingga akan menekan tingkat kesalahan dan masalah yang mungkin muncul.
- c. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, maka Toko Metal Jaya Pematangsiantar diharapkan agar meningkatkan disiplin dan memberikan pelatihan bagi para karyawan dengan tujuan agar mengurangi tingkat kesalahan yang ada, meningkatkan kemampuan karyawan, dan mampu menyelesaikan baik masalah maupun pekerjaan yang tergolong baru bagi para karyawan.
- d. Sehubungan dengan penelitian ini, penulis menyadari banyak keterbatasan-keterbatasan ataupun kelemahan-kelemahan yang harus ditingkatkan lagi agar dapat menyempurnakan penelitian ini. Untuk itu, penulis menyarankan agar pada penelitian selanjutnya agar dapat memasukkan lebih banyak variabel penelitian lain yang tidak dibahas pada penelitian ini, seperti disiplin, pelatihan, kepemimpinan, kompensasi, motivasi dan lain-lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Daft, L. Richard. 2002. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Griffin, Ricky W. 2004. **Manajemen**. Jilid 2. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Mathis, Robert L., dan John H. Jackson. 2006. **Human Resouce Management**. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Mondy, R. Wayne. 2008. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jilid 1. Edisi 10. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Munandar, A. S. 2001. **Stress dan Keselamatan Kerja Psikologi Industri dan Organisasi**. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Robbins, Stephen P. 2006. **Perilaku Organisasi**. Edisi 10. Jakarta: PT.Indeks.
- Robbins, Stephen P., dan Mary Coulter. 2010. **Manajemen**. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Tarwaka. 2015. **Ergonomi Industri**. Solo: Harapan Press.

# PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA BENING WATER PEMATANGSIANTAR

Oleh :  
Susanti  
S1. Manajemen  
Darwin Lie, Efendi dan Andy Wijaya

## ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui gambaran kualitas produk, citra merek, dan keputusan pembelian konsumen pada Bening Water Pematangsiantar. 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian konsumen pada Bening Water Pematangsiantar.

Adapun saran dari penelitian ini bahwa untuk menghasilkan keputusan pembelian konsumen yang baik, maka perlu mencari informasi tentang apa kebutuhan konsumen dan meyakinkan konsumen membuat label yang lebih menarik. Kemudian perlunya peningkatan citra merek dengan cara lebih memperhatikan konsumen dengan melakukan pengantaran tepat waktu. Selain itu untuk meningkatkan kualitas produk maka perlu mengembangkan daya tarik produk dengan membuat label yang menarik.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Keputusan Pembelian Konsumen

## ABSTRACT

*The purpose of this research is: 1) To determine the description of product quality, brand image, and consumers buying decision. 2) To determine the effect of product quality and brand image toward consumers buying decision at Bening Water Pematangsiantar.*

*The suggestions from this study for the purpose to increases consumers buying decision by looking for information on what the consumer needs, reassure consumers with attractive labels. It is necessary to increase brand image by paying more attention to consumers how to make deliveries on time. Additionally in order to increases product quality by developing the attractiveness of the product with attractive labels.*

*Keyword: Product Quality, Brand Image, Consumers Buying Decision*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Dalam kondisi persaingan bisnis yang ketat ini perusahaan perlu memanfaatkan sumber dayanya dengan optimal seperti menciptakan atau melakukan rekayasa yang dapat mempengaruhi persepsi konsumen, misalnya melalui citra merek produknya. Bening Water Pematangsiantar merupakan usaha yang bergerak dalam menjual air minum isi ulang. Berbagai upaya dilakukan Bening Water Pematangsiantar untuk memenangkan hati konsumen yang berdampak pada keputusan pembelian konsumen. Upaya yang dilakukan oleh Bening Water Pematangsiantar yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen yaitu dengan menjaga kualitas produknya dan citra mereknya di benak masyarakat. Kualitas produk bagi Bening Water Pematangsiantar merupakan hal yang penting dalam kegiatan usahanya. Dengan kualitas produk yang baik maka konsumen akan terus melakukan pembelian secara terus menerus

### 2. Rumusan Masalah

- Bagaimana gambaran kualitas produk, citra merek (*brand image*) dan keputusan pembelian konsumen pada Bening Water Pematangsiantar?
- Bagaimana pengaruh kualitas produk dan citra merek (*brand image*) terhadap keputusan

pembelian konsumen pada Bening Water Pematangsiantar baik secara simultan dan parsial?

### 3. Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui gambaran kualitas produk, citra merek (*brand image*) dan keputusan pembelian konsumen pada Bening Water Pematangsiantar.
- Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan citra merek (*brand image*) terhadap keputusan pembelian konsumen pada Bening Water Pematangsiantar baik secara simultan dan parsial.

### 4. Metodologi Penelitian

Adapun desain penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*Field Research*). Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, metode kuisioner, metode dokumentasi.

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Manajemen dan Manajemen Pemasaran

Menurut Terry (2005:1), pengertian manajemen yaitu suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu

kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud nyata. Menurut Kotler dan Gary (2008:10), manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih target pasar dan membangun hubungan yang menguntungkan dengan target pasar itu. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah analisis dari program-program yang digunakan untuk memasarkan barang dengan memilih dan membangun hubungan yang menguntungkan dengan target pasar.

## 2. Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Gary (2008:283), kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya

Menurut Montgomery (2001:2), ada delapan dimensi yang digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas produk yaitu:

- a. Performa (*Performance*), berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan konsumen ketika ingin membeli suatu produk.
- b. Keistimewaan (*Features*), merupakan aspek kedua dari performa yang menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan dengan pengembangannya.
- c. Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemungkinan suatu produk melaksanakan fungsinya secara berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan konsumen.
- e. Daya tahan (*Durability*), merupakan ukuran masa pakai suatu produk.
- f. Kemampuan Pelayanan (*Service Quality*), merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, keramahan atau kesopanan, kompetensi, kemudahan serta akurasi dalam perbaikan.
- g. Estetika (*Aesthetics*), yaitu daya tarik produk terhadap panca yang bersifat subjektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi atau pilihan individual.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Kualitas ini bersifat subjektif, berkaitan dengan perasaan konsumen dalam mengkonsumsi produk tersebut.

## 3. Citra Merek

Menurut Setiadi (2008:180), citra merek mengacu pada skema memori akan sebuah merek, yang berisikan interpretasi konsumen akan atribut, kelebihan, situasi dan karakteristik pemasar atau karakteristik pembuat dari produk/merek tersebut.

Menurut Kotler dan Kevin (2007:340), kotak pembangunan merek tersebut terdiri dari:

- a. Penonjolan merek: seberapa sering dan seberapa mudah konsumen memikirkan merek dalam berbagai situasi pembelian atau konsumsi.
- b. Kinerja merek: seberapa baik produk atau jasa memenuhi kebutuhan fungsional konsumen.
- c. Pencitraan merek: menggambarkan sifat ekstrinsik produk atau jasa, termasuk cara dimana merek berusaha memenuhi kebutuhan psikologis atau kebutuhan sosial konsumen.
- d. Penilaian merek: berfokus pada pendapat dan evaluasi pribadi konsumen sendiri.
- e. Perasaan merek: tanggapan dan reaksi emosional konsumen menyangkut merek.
- f. Resonansi merek: mengacu pada sifat hubungan yang dimiliki konsumen dengan merek dan sejauh mana mereka merasa sejalan dengan merek.

## 4. Keputusan Pembelian Konsumen

Menurut Mowen dan Michael (2002:2), keputusan pembelian konsumen meliputi semua proses yang dilalui konsumen dalam mengenali masalah, mencari solusi, mengevaluasi alternatif dan memilih diantara pilihan-pilihan pembelian mereka.

Ada lima tahapan yang digambarkan oleh Kotler dan Gary (2008:179), dalam suatu proses pembelian (*buying process*), yaitu sebagai berikut:

- a. Pengenalan Kebutuhan, tahap pertama proses keputusan pembeli dimana konsumen menyadari suatu masalah atau kebutuhan.
- b. Pencarian Informasi, tahap proses keputusan pembeli dimana konsumen ingin mencari informasi lebih banyak.
- c. Evaluasi Alternatif, tahap proses keputusan pembeli dimana konsumen menggunakan informasi untuk mengevaluasi merek alternatif dalam sekelompok pilihan.
- d. Keputusan Pembelian Konsumen, keputusan pembelian konsumen tentang merek mana yang dibeli.
- e. Perilaku Pasca Pembelian, tahap proses keputusan pembeli dimana konsumen mengambil tindakan selanjutnya setelah pembelian berdasarkan kepuasan atau ketidakpuasan mereka.

## 5. Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek (*Brand Image*) Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen

Menurut Lupiyoadi (2001:158), kualitas produk ialah konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Dengan kualitas produk yang baik maka konsumen akan melakukan pembelian berkelanjutan. Menurut Kotler dan Gary (2008:181), konsumen mementingkan citra merek dalam membentuk niat pembelian. Menurut Kotler dan Gary (2008:182), proses pengambilan

keputusan pembelian konsumen tidak hanya berakhir dengan terjadinya transaksi pembelian, akan tetapi diikuti pula oleh tahap purnabeli. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen

## C. PEMBAHASAN

### 1. Analisa

#### a. Deskriptif Kualitatif

Merupakan suatu metode analisis yang digunakan dengan cara mengumpulkan dan mengklasifikasikan data sehingga yang diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti. Masalah yang diteliti adalah mengenai bagaimana kualitas produk dan citra merek mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada Bening Water Pematangsiantar. Setelah kuesioner diolah, maka nilai-nilai jawaban dari setiap data yang diberikan kepada responden tersebut akan dibagi menjadi beberapa kelas interval sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Nilai Interval dan Kriteria Jawaban Responden**

Nilai Interval	Kriteria		
	Kualitas Produk	Citra Merek	Keputusan Pembelian Konsumen
1,00-1,80	Sangat Tidak Baik (STB)	Sangat Tidak Baik (STB)	Sangat Tidak Baik (STB)
1,81-2,60	Tidak Baik (TB)	Tidak Baik (TB)	Tidak Baik (TB)
2,61-3,40	Cukup Baik (CB)	Cukup Baik (CB)	Cukup Baik (CB)
3,41-4,20	Baik (B)	Baik (B)	Baik (B)
4,21-5,00	Sangat Baik (SB)	Sangat Baik (SB)	Sangat Baik (SB)

Sumber: hasil pengolahan data

#### 1) Gambaran Kualitas Produk Pada Bening Water Pematangsiantar

Pada indikator aspek fungsional produk yang dirasakan konsumen memperoleh hasil 3,33 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator karakteristik utama produk yang ditawarkan perusahaan memperoleh rata-rata 3,48 dengan kriteria baik. Pada indikator produk yang ditawarkan perusahaan sesuai dengan pertimbangan konsumen memperoleh rata-rata 3,43 dengan kriteria baik.

Pada indikator penambah nilai fungsi produk yang didapatkan konsumen memperoleh rata-rata 3,43 dengan kriteria baik. Pada indikator produk yang dirasakan konsumen memperoleh rata-rata 3,40 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator perkembangan produk yang ditawarkan oleh perusahaan memperoleh rata-rata 3,40 dengan kriteria cukup baik.

Pada indikator keberhasilan produk yang dirasakan konsumen setelah pemakaian memperoleh rata-rata 3,33 dengan kriteria cukup

baik. Pada indikator kinerja pelayanan yang dirasakan konsumen memperoleh rata-rata 3,43 dengan kriteria baik. Pada indikator kehandalan produk yang ditawarkan oleh perusahaan memperoleh rata-rata 3,35 dengan kriteria cukup.

Pada indikator kesesuaian produk yang diharapkan konsumen memperoleh rata-rata 3,43 dengan kriteria baik. Pada indikator pemenuhan standar produk yang dilakukan oleh perusahaan memperoleh rata-rata 3,25 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator produk yang ditawarkan perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen memperoleh rata-rata 3,43 dengan kriteria baik, karena belum tersedianya produk air mineral dalam kemasan *cup*.

Pada indikator daya tahan produk yang digunakan memperoleh rata-rata 3,53 dengan kriteria baik. Pada indikator masa pakai produk sesuai harapan konsumen memiliki rata-rata 3,43 dengan kriteria baik. Pada indikator ukuran ketahanan yang ditawarkan oleh perusahaan memperoleh rata-rata 3,43 dengan kriteria baik.

Pada indikator kecepatan pelayanan yang diberikan perusahaan memperoleh rata-rata 3,38 dengan kriteria cukup baik, karena jumlah permintaan yang cukup banyak menyebabkan tidak mampu mengantarkannya dengan cepat dan tepat waktu. Pada indikator kompetensi pelayanan yang diberikan kepada konsumen memperoleh rata-rata 3,35 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator keramahan karyawan yang dirasakan konsumen memperoleh rata-rata 3,50 dengan kriteria baik.

Pada indikator daya tarik produk yang ditawarkan perusahaan memperoleh rata-rata 3,23 dengan kriteria baik. Pada indikator kemampuan produk yang dirasakan konsumen memperoleh rata-rata 3,40 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator kemudahan produk yang didapatkan konsumen memperoleh rata-rata 3,40 dengan kriteria cukup baik.

Pada indikator citra merek dibenak konsumen memperoleh rata-rata 3,35 dengan kriteria cukup baik, karena tidak diterapkannya semua pembungkus atau merek dari toko pada produk yang ada, sehingga menyebabkan sebagian konsumen tidak memiliki kesan yang baik terhadap pencitraan produk tersebut. Pada indikator tanggung jawab perusahaan akan kualitas produk yang ditawarkan memperoleh rata-rata 3,43 dengan kriteria baik. Pada indikator perasaan konsumen setelah menggunakan produk yang ditawarkan perusahaan memperoleh rata-rata 3,58 dengan kriteria baik.

#### 2) Gambaran Citra Merek pada Bening Water Pematangsiantar

Pada indikator unsur merek menjadi perhatian konsumen memperoleh rata-rata 3,40 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator kekuatan merek dapat mempengaruhi dalam proses pembelian memperoleh rata-rata 3,23 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator kelebihan merek

yang dirasakan oleh konsumen memperoleh rata-rata 3,18 dengan kriteria cukup baik.

Pada indikator kejelasan merek yang diberikan produk memperoleh rata-rata 3,33 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator kesediaan karyawan dalam membantu memenuhi kebutuhan konsumen memperoleh rata-rata 3,10 dengan kriteria cukup baik, karena banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan oleh para karyawan. Pada indikator kecepatan perusahaan dalam menanggapi kebutuhan konsumen memperoleh rata-rata 3,23 dengan kriteria cukup baik.

Pada indikator kepercayaan konsumen terhadap citra merek memperoleh rata-rata 3,33 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator tingkat mutu merek yang ditawarkan memperoleh rata-rata 3,35 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator kesediaan konsumen terhadap merek produk yang dipakai memperoleh rata-rata 3,23 dengan kriteria cukup baik, karena pada saat jam sibuk menyebabkan banyak pengantaran barang yang tertunda, sehingga memilih alternatif produk lain yang lebih cepat.

Pada indikator produk yang ditawarkan telah sesuai dengan kriteria yang ada memperoleh rata-rata 3,20 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator penilaian konsumen akan merek yang digunakan memperoleh rata-rata 3,30 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator perusahaan membentuk pengenalan merek yang digunakannya memperoleh rata-rata 3,48 dengan kriteria cukup baik.

Pada indikator Bening Water Pematangsiantar membangun kebanggaan menggunakan produk memperoleh rata-rata 3,38 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator perhatian karyawan Bening Water Pematangsiantar secara individual terhadap konsumen memperoleh rata-rata 3,20 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen memperoleh rata-rata 3,25 dengan kriteria cukup baik.

Pada indikator kepedulian karyawan terhadap konsumen dalam penggunaan merek produk memperoleh rata-rata 3,38 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator konsumen merasa aman menggunakan merek produk memperoleh rata-rata 3,23 dengan kriteria cukup baik, karena menurut para konsumen walaupun kualitas penyaringan air mineral telah terjamin dan aman, namun kualitas wadah galon yang kurang diperhatikan. Pada indikator merek dapat membangun loyalitas konsumen memperoleh rata-rata 3,35 dengan kriteria cukup baik.

### 3) Gambaran Keputusan Pembelian Konsumen Pada Bening Water Pematangsiantar

Pada indikator perusahaan mengenal kebutuhan konsumen terhadap produk yang diinginkan memperoleh rata-rata 3,28 dengan kriteria cukup baik, karena terdapat beberapa konsumen yang menginginkan produk air mineral *cup* untuk keperluan bisnis dan pribadi. Pada indikator kemudahan prosedur pembelian yang

ditawarkan perusahaan memperoleh rata-rata 3,45 dengan kriteria baik. Pada indikator kebebasan memilih produk yang diinginkan oleh konsumen memperoleh rata-rata 3,33 dengan kriteria cukup baik.

Pada indikator kemudahan informasi yang didapatkan konsumen terhadap produk yang digunakan memperoleh rata-rata 3,43 dengan kriteria baik, karena menggunakan cara pengiklanan *mouth to mouth* dan penyebaran kartu nama. Pada indikator daya tarik produk yang ditawarkan oleh perusahaan memperoleh rata-rata 3,35 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator pengaruh orang lain dalam mendapatkan informasi produk yang akan digunakan memperoleh rata-rata 3,33 dengan kriteria cukup baik, karena kebanyakan konsumen mendapatkan informasi dengan cara penyebaran kartu nama.

Pada indikator produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan konsumen memperoleh rata-rata 3,15 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator manfaat produk yang dirasakan konsumen memperoleh rata-rata 3,43 dengan kriteria baik, karena dengan kualitas produk yang dan harga yang murah. Pada indikator keyakinan konsumen dalam menggunakan produk yang ditawarkan saat pertama kali memperoleh rata-rata 3,40 dengan kriteria cukup baik.

Pada indikator pengalaman konsumen sebelumnya tentang produk yang ditawarkan perusahaan memperoleh rata-rata 3,28 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator pendapatan konsumen yang disesuaikan dalam proses pembelian memperoleh rata-rata 3,35 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator tanggapan orang lain terhadap produk yang akan digunakan memperoleh rata-rata 3,15 dengan kriteria cukup baik, karena pembungkusan atau label yang tidak menari, terutama karena belum percayanya mereka dengan produk-produk lokal.

Pada indikator kesesuaian kinerja produk yang dirasakan memperoleh rata-rata 3,40 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator keamanan yang dirasakan konsumen dalam menggunakan produk memperoleh rata-rata 3,20 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator pelayanan yang diberikan oleh perusahaan memperoleh rata-rata 3,35 dengan kriteria baik.

#### b. Deskriptif Kuantitatif

##### 1) Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan agar dapat mengetahui besarnya pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian konsumen pada Bening Water Pematangsiantar. Dengan menggunakan SPSS versi 22, maka diperoleh hasil regresi linier berganda sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	6,377	4,573	
	Kualitas Produk	,226	,105	,372
	Citra Merek	,424	,147	,502

a. *Dependent Variable:* Keputusan Pembelian Konsumen  
Sumber: hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 2 di atas, maka dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:  $\hat{Y} = 6,377 + 0,226 X_1 + 0,424 X_2$ , artinya bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel bebas kualitas produk ( $X_1$ ) dan citra merek ( $X_2$ ) terhadap keputusan pembelian konsumen ( $Y$ ) pada Bening Water Pematangsiantar.

## 2) Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar hubungan antar variabel bebas yaitu kualitas produk dan citra merek terhadap variabel terikat yaitu keputusan pembelian konsumen, maka diperlukannya analisis koefisien korelasi. Sedangkan koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan menggunakan SPSS versi 22, sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,844 <sup>a</sup>	,712	,697	3,34721

a. *Predictors:* (Constant), Citra Merek, Kualitas Produk

b. *Dependent Variable:* Keputusan Pembelian Konsumen

Sumber: hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 22

Dari tabel 3 di atas, maka diperoleh R sebesar 0,844, hal ini berarti bahwa tingkat pengaruh variabel bebas kualitas produk dan citra merek memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap variabel terikat keputusan pembelian konsumen. Kemudian pada koefisien determinasi, menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,712, artinya bahwa 71,2% baik tidaknya variabel keputusan pembelian konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas produk dan citra merek.

## 3) Pengujian Hipotesis dan Uji t

Uji parsial digunakan untuk mengetahui apakah kualitas produk dan citra merek memiliki pengaruh secara signifikan dan parsial terhadap keputusan pembelian konsumen. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,

maka  $H_0$  ditolak, artinya kualitas produk dan citra merek berpengaruh positif secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen pada Bening Water Pematangsiantar. Hasil pengujian parsial dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

	Model	t	Sig.
1	(Constant)	1,394	,172
	Kualitas Produk	2,144	,039
	Citra Merek	2,888	,006

a. *Dependent Variable:* Keputusan Pembelian Konsumen

Sumber: hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 22

Dari tabel 4 di atas, maka pada variabel kualitas produk diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,144 dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% uji 2 sisi. Karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,144 > 2,026$ ) atau nilai sig. t ( $0,039 < 0,005$ ), maka  $H_0$  ditolak, artinya kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Bening Water Pematangsiantar secara parsial. Pada variabel citra merek diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,888 dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% uji 2 sisi. Karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,888 > 2,026$ ) atau nilai sig. t ( $0,006 < 0,005$ ), maka  $H_0$  ditolak, artinya citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Bening Water Pematangsiantar secara parsial.

## 2. Evaluasi

### a. Kualitas Produk pada Bening Water Pematangsiantar

Berdasarkan hasil rekapitulasi, maka diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas produk yang terdapat pada Bening Water Pematangsiantar memiliki rata-rata secara keseluruhan sebesar 3,40 dengan kriteria cukup baik. Pada indikator pemenuhan standar produk yang dilakukan oleh perusahaan, hal ini dapat ditanggulangi dengan meningkatkan standar produk terutama pada wadah galon yang digunakan. Pada indikator citra merek dibenak konsumen, hal ini dapat ditanggulangi dengan pemberian label pada setiap galon yang diisi oleh Bening Water.

### b. Citra Merek pada Bening Water Pematangsiantar

Berdasarkan hasil rekapitulasi, maka diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa citra merek yang terdapat pada Bening Water Pematangsiantar memperoleh rata-rata secara keseluruhan citra merek sebesar 3,28 dengan kriteria cukup baik. Sedangkan pada indikator dengan nilai di bawah rata-rata terdapat pada indikator kekuatan merek dapat mempengaruhi dalam proses pembelian, hal ini dapat ditanggulangi dengan meningkatkan

kekuatan merek Bening Water Pematangsiantar melalui peningkatan kualitas produknya. Pada indikator kelebihan merek yang dirasakan oleh konsumen, hal ini dapat ditanggulangi dengan meningkatkan kualitas dan kebersihan dari produk yang ditawarkan pada Bening Water Pematangsiantar.

### c. Keputusan Pembelian pada Bening Water Pematangsiantar

Berdasarkan hasil rekapitulasi yang diperoleh, maka diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa keputusan pembelian konsumen pada Bening Water Pematangsiantar memperoleh rata-rata 3,32 dengan kriteria cukup baik. Sedangkan indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata terdapat pada indikator perusahaan mengenal kebutuhan konsumen terhadap produk yang diinginkan, hal ini dapat ditanggulangi dengan mengembangkan produk air mineral *cup* untuk memenuhi keinginan konsumen.. Pada indikator keamanan yang dirasakan konsumen dalam menggunakan produk, hal ini dapat ditanggulangi dengan memperhatikan dan meningkatkan kualitas wadah galon yang ada guna meningkatkan keamanan yang dirasakan konsumen.

## D. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

- Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh hasil  $\hat{Y} = 6,377 + 0,226 X_1 + 0,424 X_2$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel bebas ( $X$ ) kualitas produk dan citra merek terhadap variabel terikat ( $Y$ ), yaitu keputusan pembelian konsumen pada Bening Water Pematangsiantar.
- Hasil analisis koefisien korelasi diperoleh nilai  $r = 0,84$  menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian konsumen adalah kuat dan positif. Sedangkan koefisien determinasi diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,712, menunjukkan bahwa 71,2% baik tidaknya keputusan pembelian konsumen pada Bening Water Pematangsiantar dapat dijelaskan oleh kualitas produk dan citra merek.
- Uji hipotesis secara parsial (uji  $t$ ) dengan tingkat keyakinan sebesar 95%,  $\alpha = 5\%$  dengan pengujian 2 sisi, diperoleh bahwa  $t_{hitung} X_1$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau signifikansi  $t$  ( $0,039 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak, artinya kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Bening Water Pematangsiantar secara parsial. Pada variabel bebas citra merek didapat hasil  $t_{hitung} X_2$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau signifikansi  $t$  ( $0,006 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak, artinya citra merek produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Bening Water Pematangsiantar secara parsial.

## 2. Saran

- Untuk meningkatkan kualitas produk seperti pada indikator daya tarik produk yang ditawarkan oleh perusahaan, hal ini dapat ditanggulangi dengan mengembangkan daya tarik produk yang memiliki keunikan tersendiri dimana dapat meningkatkan keputusan pembelian konsumen
- Untuk meningkatkan citra merek seperti pada indikator kesediaan karyawan dalam membantu memenuhi kebutuhan konsumen. Kemudian dengan pengambilan dan pengantaran air mineral tepat pada waktunya
- Untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen seperti pada indikator produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan konsumen, pada indikator tanggapan orang lain terhadap produk yang akan digunakan, hal ini dapat ditanggulangi dengan membuat label yang lebih menarik guna meningkatkan keyakinan konsumen.
- Sehubungan dengan keterbatasan penulis, maka hasil dari penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, disarankan pada peneliti lainnya untuk melanjutkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lainnya seperti persepsi harga, promosi dan lainnya.

## E. DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. **Prinsip-prinsip Pemasaran**. Edisi Keduabelas. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. **Manajemen Pemasaran**. Jilid 1. Edisi Keduabelas. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Pemasaran Jasa**. Jakarta: Salemba Empat.
- Montgomery, Douglas C. 2001. **Introduction to Statistical Quality Control**. 4<sup>th</sup> Edition. New York: John Wiley & Son, Inc.
- Mowen, John C. dan Michael Minor. 2002. **Perilaku Konsumen**. Jilid 2, Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Setiadi, Nugroho J. 2008. **Perilaku Konsumen**. Cetakan Ketiga. Jakarta: Kencana.
- Terry. 2005. **Office Management and Control**. Fourth Edition. Illinois: Homewood.

# PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PERWAKILAN BANK INDONESIA PEMATANGSIANTAR

Oleh:

Lelina Sinaga  
S1 Manajemen

Darwin Lie, Marisi Butarbutar, Efendi

## Abstraksi

Tujuan penelitian ini adalah mengkaji dan menganalisis: 1) Kondisi komunikasi organisasi dan kinerja pegawai pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar. 2) Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar.

Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Pegawai menyatakan bahwa komunikasi organisasi sudah baik dan kinerja pegawai kategori baik. 2) Hasil analisis regresi adalah  $= 18,113 + 0,798X$  berarti komunikasi organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. 3) Hasil analisis korelasi diperoleh nilai  $r = 0,754$  artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara komunikasi organisasi dan kinerja pegawai pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar. Tinggi rendahnya kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh komunikasi organisasi sebesar 56,8%. 4) Hipotesis  $H_a$  diterima, artinya komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar.

Adapun saran dari hasil penelitian menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan komunikasi organisasi, diperlukan penerapan komunikasi secara terbuka dan membina hubungan kerja yang baik. Untuk meningkatkan kinerja pegawai perlu penyesuaian sikap kerja yang bertanggungjawab.

Kata Kunci: Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan

## Abstraction

*The objective of this research is for reviewing and analyzing: 1) Condition of organizational communication and employee performance in Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar. 2) The effect of organizational communication to the employee performance in Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar.*

*The results of this research can be concluded as: 1) Employee states that organizational communication was good and employee performance development in good categorize. 2) Regression analyze results are  $= 18,113 + 0,798X$  there was positive effect between of organizational communication to the employee performance. 3) Correlation analyze results retrieved value  $r = 0,754$  that mean there is a strong and positive relationship between organizational communication and employee performance in Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar. High to low employee performance can described by organizational communication of 56,8%. 4)  $t$ -test  $H_a$  accepted, that mean the organizational communication positive effect and significant to the employee performance in Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar.*

*As for suggestion of results the research concluded that to improve organizational communication, necessary communication practise openly and fostering good working relationships. To improve employee performance need to adjustment of working attitude is responsible.*

*Key Word: Organizational Communication and Employee Performance*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar adalah instansi yang bertujuan mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Mengingat hal ini, instansi harus memiliki sumber daya manusia dengan kinerja yang optimal. Untuk itu, dalam mengelola tugasnya komunikasi organisasi harus berlangsung secara efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Tetapi pada kenyataan fenomena yang terjadi pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar menunjukkan kinerja yang masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari perilaku dan prestasi dalam melakukan pekerjaan sebagai indikator kinerja.

Fenomena tersebut tidak terlepas dari kinerja pegawai itu sendiri, pegawai dinilai berdasarkan perilaku kerja yang terdiri dari pengembangan diri,

integritas, kepercayaan, profesionalitas, kerjasama tim, dan kehadiran. Pegawai dinilai dalam prestasi kerja terdiri dari keberhasilan, tanggungjawab, pencapaian target, dan pelaksanaan tugas yang akan berpengaruh bagi komunikasi organisasi.

### 2. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana kondisi komunikasi organisasi dan kinerja pegawai pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar?
- b. Bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar?

### 3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kondisi komunikasi organisasi dan kinerja pegawai pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar.

- b. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar.

#### 4. Metode Penelitian

Adapun desain penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian keputusan (*library research*), Penelitian lapangan (*Field Research*). Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, metode kuisioner, metode dokumentasi.

### B. LANDASAN TEORI

#### 1. Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen merupakan proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Menurut Daft (2010:6), manajemen adalah pencapaian tujuan-tujuan organisasional secara efektif dan efisien melalui perencanaan, pengelolaan, kepemimpinan, dan pengendalian sumber daya organisasional. Manajemen akan melakukan proses pengintegrasian berbagai sumber daya dan tugas untuk mencapai berbagai tujuan organisasi.

Menurut Robbins (2006:4), ada empat fungsi manajemen sebagai berikut:

- a. Fungsi perencanaan  
Meliputi penentuan sasaran organisasi, penetapan strategi keseluruhan untuk mencapai sasaran itu, dan pengembangan hirarki rencana menyeluruh untuk memadukan dan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan.
- b. Fungsi pengorganisasian  
Mencakup penetapan tugas-tugas apa yang harus dilakukan, siapa yang harus melakukan, bagaimana tugas-tugas itu di kelompokkan, siapa yang melapor kepada siapa, dan dimana keputusan harus diambil.
- c. Fungsi kepemimpinan  
Ketika para manajer memotivasi anak buah, mengarahkan kegiatan lainnya, memilih saluran komunikasi yang paling efektif, atau menyelesaikan konflik antar anggota, mereka sedang melaksanakan peran kepemimpinan.
- d. Fungsi pengendalian  
Untuk menjamin segalanya berjalan sesuai dengan rencana, manajemen harus memantau kinerja organisasi. Jika terjadi penyimpangan signifikan, maka sudah menjadi tugas manajemen untuk mengembalikan organisasi ke jalurnya. Pemantauan, perbandingan, dan kemungkinan mengoreksi inilah yang dimaksud dengan fungsi pengendalian.

#### 2. Komunikasi Organisasi

Komunikasi dalam suatu organisasi menjadi hal yang penting untuk menciptakan kesamaan pemahaman atas informasi yang disampaikan satu sama lain. Menurut Dewi (2007:9), komunikasi adalah suatu pertukaran, proses simbolik yang

menghendaki orang-orang agar mengatur lingkungannya dengan membangun hubungan antar sesama manusia melalui pertukaran informasi untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain, serta berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu.

Dalam memahami organisasi dan komunikasi didalamnya, satu konsep kritis adalah arahnya. Berdasarkan fungsionalnya arah komunikasi yang terjadi dalam organisasi formal menurut Pace dan Don (2006:184), ada empat, yaitu:

- a. Komunikasi ke Bawah  
Komunikasi ke bawah dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas rendah. Para pegawai diseluruh tingkat dalam organisasi merasa perlu diberi informasi. Manajemen puncak hidup dalam dunia informasi. Kualitas dan kuantitas informasi harus tinggi agar dapat membuat keputusan yang bermanfaat dan cermat. Manajemen puncak harus memiliki informasi dari semua unit dalam organisasi, dan harus memperoleh informasi untuk semua unit.
- b. Komunikasi ke Atas  
Komunikasi ke atas dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Semua pegawai dalam sebuah organisasi, setiap bawahan dapat mempunyai alasan yang baik atau meminta informasi atau memberi informasi kepada seorang yang otoritasnya lebih tinggi. Suatu permohonan atau komentar yang diarahkan kepada individu yang otoritasnya lebih tinggi, atau lebih luas merupakan esensi komunikasi ke atas.
- c. Komunikasi Horizontal  
Komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama.
- d. Komunikasi Lintas-saluran  
Komunikasi lintas-saluran yaitu informasi diberikan melewati batas-batas fungsional atau batas-batas unit kerja, dan di antara orang-orang yang satu sama lainnya tidak saling menjadi bawahan atau atasan. Dalam kebanyakan organisasi, muncul keinginan pegawai untuk berbagi informasi melewati batas-batas fungsional dengan individu yang tidak menduduki posisi atasan maupun bawahan mereka. Misalnya, bagian-bagian seperti teknik, penelitian, akunting, dan personalia mengumpulkan data, laporan, rencana persiapan, dan kegiatan koordinasi mengenai pekerjaan pegawai disemua bagian organisasi.

### 3. Kinerja Pegawai

Menurut Wibowo (2012:7), kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Dengan kata lain Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Menurut Russell dalam Halim (2012:45), kinerja adalah catatan keluaran yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu. Kinerja suatu jabatan secara keseluruhan sama dengan jumlah rata-rata dari kinerja fungsi pegawai atau kegiatan yang dilakukan. Pengertian kinerja ini bermaksud menilai karakteristik individu tetapi mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh selama periode waktu tertentu.

Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang dapat dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja. Menurut Mathis dan John (2006:378), kinerja karyawan pada umumnya digunakan untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen sebagai berikut:

- Kuantitas dari hasil: volume kerja yang dihasilkan di bawah kondisi normal.
- Kualitas dari hasil: kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan.
- Ketepatan waktu dari hasil: penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan perubahan.
- Kehadiran: kehadiran setiap hari ditempat kerja.
- Kemampuan bekerjasama: kemampuan menangani hubungan dalam melakukan pekerjaan.

### 4. Pengaruh antara Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan dalam suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh komunikasi organisasi. Komunikasi suatu organisasi yang baik akan menunjang kinerja karyawan lebih baik lagi. Pace dan Don (2006:201), mengungkapkan bahwa karyawan yang memiliki informasi yang lebih baik akan menjadi karyawan yang lebih baik pula. Komunikasi yang baik akan membuat karyawan menjadi karyawan yang baik pula, artinya bahwa karyawan ini dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

## C. PEMBAHASAN

### 1. Analisa

#### a. Deskriptif Kualitatif

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran atau deskripsi mengenai tanggapan dari karyawan mengenai pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar, sesudah pengujian data, maka langkah selanjutnya peneliti melakukan pengkajian analisa kualitatif sebagai gambaran fenomena dari variabel penelitian pada saat sekarang ini.

Adapun penetapan kriteria nilai rata-rata jawaban dari responden tersebut dimasukkan dalam kelas-kelas interval dimana penentuan intervalnya sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Nilai Interval dan Kategori Jawaban Responden**

Nilai Interval	Kategori
1,00 - 1,80	Sangat Tidak Baik (STB)
1,81 - 2,60	Tidak Baik (TB)
2,61 - 3,40	Cukup Baik (CB)
3,41 - 4,20	Baik (B)
4,21 - 5,00	Sangat Baik (SB)

Sumber: hasil pengolahan data

#### 1) Gambaran Komunikasi Organisasi pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah komunikasi yang terjadi dalam lingkungan organisasi. Komunikasi organisasi berpengaruh pada pelaksanaan pekerjaan para pegawai. Karena segala suatu kegiatan tentunya terlaksana dengan lancar apabila komunikasi organisasi terjalin dengan baik.

Komunikasi internal yaitu komunikasi yang terjadi antara pimpinan dengan para pegawai. Komunikasi organisasi seperti ini terjadi ketika pimpinan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar memberikan instruksi kepada pegawai, baik ketika melakukan pekerjaan atau menyampaikan pesan saat kegiatan rapat. Dalam komunikasi organisasi secara internal ini, pegawai juga mendapat kesempatan untuk berbagi pendapat dengan pimpinan. Dimana akan memberitahukan kendala pada pekerjaannya, dan membutuhkan pemberian solusi sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik.

Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar menjalin hubungan komunikasi secara eksternal dengan masyarakat atau nasabah, pemerintah dan setiap bank yang memungkinkan komunikasi lintas saluran akan terjadi. Karena semua program kerja pegawai juga bersumber dari pihak lingkungan eksternal. Maka dari itu dalam lingkungan internal maupun eksternal saling berkaitan satu sama lain untuk mencapai komunikasi organisasi secara terbuka.

#### 2) Gambaran Kinerja Pegawai pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar

Kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai dari suatu pekerjaan yang dilakukan. Untuk mengetahui kinerja seorang pegawai diperlukan penilaian kinerja. Ukuran kinerja pegawai pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar

terlihat dari integritas yang dimiliki, tanggungjawabnya menjalankan tugas sesuai target, pencapaian prestasi kerja dan perilaku dalam suatu periode penilaian.

Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar melakukan penilaian kinerja untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai dengan cara memberikan penilaian atas kinerja yang dicapai. Pegawai dinilai melalui komunikasi antara pimpinan satuan kerja dengan pegawai yang bersangkutan pada setiap tahapan penilaian. Dalam pemberian tugas akan diketahui kualitas dan kuantitas kerja pegawai yang diharapkan oleh pimpinan satuan kerja.

## b. Deskriptif Kuantitatif

### 1) Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh yang terjadi diantara kedua variabel dan juga berfungsi sebagai petunjuk arah hubungan yang terjadi antara variabel dependen dan independen. Untuk melihat apakah ada pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar, digunakan analisis regresi linear sederhana. Penelitian ini membahas tentang komunikasi organisasi (X) terhadap kinerja pegawai (Y). Maka dilakukan perhitungan menggunakan SPSS untuk memperoleh nilai a dan b dengan notasi sebagai berikut  $\hat{Y} = a + bX$ . Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Analisis Regresi Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	18,113	6,983	
	Komunikasi Organisasi	,798	,129	,754

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Pengolahan data dengan SPSS 20

Dari hasil perhitungan analisis regresi dengan SPSS diperoleh konstanta sebesar 18,113 dan koefisien regresi sebesar 0,798 sehingga dapat diketahui persamaan regresi yang diperoleh adalah  $\hat{Y} = 18,113 + 0,798X$ . Dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan koefisien variabel komunikasi organisasi (X) berpengaruh positif terhadap variabel kinerja pegawai (Y) pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar atau dapat dijelaskan apabila variabel X mengalami kenaikan satu satuan maka variabel Y mengalami kenaikan sebesar 0,798. Dimana semakin baik komunikasi organisasi yang dilakukan maka semakin tinggi kinerja pegawai.

### 2) Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Untuk menghitung kekuatan hubungan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai dilakukan analisis korelasi, berupa derajat atau

kedalaman hubungan fungsional yang menjelaskan hubungan antar perubahan, dinyatakan dengan koefisien yang disimbolkan dengan r. Nilai r dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,754 <sup>a</sup>	,568	,554	4,30630

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Organisasi

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Pengolahan data dengan SPSS 20

Dari perhitungan menggunakan SPSS Versi 17 tabel 3 di atas, diketahui bahwa hasil koefisien Dari tabel diatas didapat nilai  $r = 0,754$  yang artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar. Kemudian diperoleh koefisien determinasi R Square 0,568 yang artinya tinggi rendahnya kinerja pegawai dapat dijelaskan sebesar 56,8% oleh komunikasi organisasi selebihnya 43,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini seperti: komitmen, kepemimpinan, kompensasi, motivasi, promosi jabatan, kompetensi, dan budaya organisasi.

### 3) Pengujian Hipotesis dengan uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau individual. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diketahui bahwa komunikasi organisasi berhubungan terhadap kinerja pegawai. Untuk menguji kebenarannya dapat dilihat tabel sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	t	Sig.
(Constant)	2,594	,015
Komunikasi Organisasi	6,180	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Pengolahan data dengan SPSS 20

Pada tabel 4 di atas didapat  $t_{hit} 6,180 > t_{tab}$  dengan *degree of freedom* (df) = n-2 dan signifikansi 5% ( $t_{0,05;29}$ ) adalah sebesar 2,045. Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar.

## 2. Evaluasi

### a. Komunikasi Organisasi pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar

Berdasarkan dimensi yang digunakan dari hasil penelitian yang diperoleh dapat dijelaskan bahwa komunikasi organisasi yang ada pada Kantor

Perwakilan Bank Indonesia pematangsiantar dikatakan baik, dari segi komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, komunikasi horizontal dan komunikasi lintas saluran. Hal tersebut dibuktikan dari nilai rata-rata keseluruhan yang dihasilkan sebesar 3,83 dengan kategori baik.

Namun dari beberapa aspek yang dinilai baik tetapi masih dibawah nilai rata-rata dari aspek-aspek lain, yaitu pertanyaan menyampaikan pesan dan partisipasi dari pegawai memberikan pendapat kepada atasan dengan nilai rata-rata 3,80. Cara untuk mengatasi komunikasi tersebut adalah perlunya saling memperhatikan kebutuhan yang diinginkan oleh atasan dengan pegawai.

Ketika hal-hal tersebut dilakukan dengan baik, pendekatan antara pimpinan dan pegawai dengan terbuka tentu untuk mengemukakan pendapat dalam rapat atau seminar akan lebih berjalan secara efektif, serta rasa nyaman dilingkungan kerja akan tercipta. Rasa nyaman tersebut akan meningkatkan komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, horizontal dan lintas saluran. Yang lebih bermanfaat lagi kinerja pegawai tentu akan terdorong dan tanggungjawab atas tugas yang sudah ditargetkan dapat telaksana dengan lebih baik.

#### **b. Kinerja pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar**

Kinerja merupakan faktor penentu dalam pencapaian tujuan suatu organisasi. Kinerja pegawai dalam hal ini dapat diukur dari indikator yang terdiri dari perilaku kerja dan prestasi kerja. Kinerja pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar berdasarkan hasil penelitian dinilai baik. Dilihat dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden, secara keseluruhan dengan nilai rata-rata 3,80 dalam kategori baik.

Namun masih beberapa aspek yang dinilai baik namun masih rendah dari dimensi-dimensi yang lain, yang pertama dari dimensi perilaku kerja dengan pertanyaan pengembangan diri dilingkungan kerja dengan nilai rata-rata 3,61. Untuk mengatasi hal ini sebaiknya pegawai fokus dengan kemampuannya dalam bekerja dan mencari keterampilan baru agar lebih mudah mengembangkan diri di lingkungan kerja. Pada pertanyaan kepercayaan yang diberikan melaksanakan tugas, mendapat nilai 3,77. Cara mengatasi yaitu dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja dengan prinsip kejujuran agar lebih dipercaya dalam pemberian tugas.

Pegawai sebagai sumber daya manusia merupakan aset penting bagi instansi. Kunci untuk memajukan suatu instansi berada pada pegawai. Untuk meningkatkan kinerja salah satu yang dapat dilakukan adalah meningkatkan komunikasi organisasi. Semakin baik hubungan komunikasi organisasi yang dilakukan maka akan semakin baik juga kontribusi yang diberikan pegawai terhadap instansi dalam pencapaian tujuan.

### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1. Kesimpulan**

- a. Secara keseluruhan komunikasi organisasi pada Kantor Perwakilan bank Indonesia Pematangsiantar memiliki nilai rata-rata sebesar 3,83 dengan kriteria jawaban responden baik. Dari data tersebut diperoleh nilai rata-rata tertinggi 4,12 dengan kriteria baik pada dimensi komunikasi lintas saluran. Namun pada indikator komunikasi ke bawah dan komunikasi horizontal masih dibawah nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,64 yaitu pada pertanyaan penerimaan informasi dari atasan dan pegawai memberikan informasi pekerjaan.
- b. Untuk variabel kinerja pegawai memiliki nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,80 dengan kriteria jawaban baik. Artinya kinerja pegawai sudah bisa dipenuhi sesuai yang dibutuhkan instansi. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa total jawaban responden dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,96 dengan kriteria jawaban baik. Kemudian yang mendapat nilai rata-rata terendah mendapat nilai 3,61 dengan kriteria jawaban baik, pada pertanyaan pengembangan diri dalam lingkungan kerja.
- c. Dari hasil analisis persamaan regresi didapat  $\hat{Y} = 18,113 + 0,798X$ , terdapat pengaruh positif antara variabel Komunikasi Organisasi (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar.
- d. Dari hasil analisis diperoleh nilai  $r = 0,754$  yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar. Kemudian diperoleh  $KD = 56,8\%$ , yang artinya tinggi rendahnya kinerja pegawai dapat dijelaskan sebesar 56,8% oleh komunikasi organisasi selebihnya 43,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian.
- e. Melalui pengolahan uji hipotesis didapat  $t_{hitung} 6,180 > t_{tabel} 2,045$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar.

#### **2. Saran**

- a. Agar penerapan komunikasi organisasi dapat berjalan dengan efektif maka perlu dilakukan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi yaitu sikap kepercayaan saat mendengar pimpinan menyampaikan maksud agar lebih mengetahui informasi secara jelas, memelihara iklim komunikasi organisasi yang merupakan campuran dari nilai dan kebiasaan pegawai di lingkungan kerja, dapat membina hubungan kerja yang baik, serta memiliki sistem komunikasi yang mendukung pekerjaan.
- b. Agar kinerja pegawai dapat ditingkatkan penyesuaian sikap kerja yang bertanggungjawab perlu dilakukan supaya

- pegawai menjadi motivasi dalam satuan kerjanya, dan kemampuan dalam menyelesaikan tugas sebagai pencapaian kinerja dalam waktu yang sudah ditetapkan.
- c. Sehubungan dengan keterbatasan-keterbatasan yang ada pada penulis, penelitian ini masih terdapat kelemahan-kelemahan dan belum mengungkap seluruh variabel yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Pematangsiantar. Sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya, maka perlu memperbanyak variabel penelitian, seperti: komitmen, kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi, motivasi, promosi jabatan, perencanaan karir, kompetensi, dan pendelegasian wewenang.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

Daft, Richard, L., 2010, **Era Baru Manajemen**, Edisi Sembilan, Jakarta: Salemba Empat.

Dessler, Gary, 2004, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Jakarta: Prenhallindo.

..... 2006, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi Kesepuluh Jakarta: Prenhallindo

Dewi, Sutrisna, 2007, **Komunikasi Bisnis**, Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Halim, Fitria, 2012, **Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan**, Pematangsiantar: STIE Sultan Agung Pematangsiantar, Skripsi.

Mathis, Robert L. dan John H. Jackson, 2006, **Human Resources Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)**, Edisi Kesepuluh, Jakarta: Salemba.

Pace R. Wayne dan Don F. Faules, 2006, **Komunikasi Organisasi**, Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya.

Wibowo, 2012, **Manajemen Kinerja**, Edisi Ketiga, Jakarta: PT Raja Grafindo.

..... 2007, **Manajemen Kinerja**, Edisi Pertama, Jakarta: Rajawali Pers.

# PENGARUH KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR PUSAT PENELITIAN KELAPA SAWIT UNIT MARIHAT PEMATANGSIANTAR

Oleh:  
Rahmayani  
S1 Manajemen  
Darwin Lie, Marisi Butarbutar, Efendi

## Abstraksi

Tujuan Penelitian ini adalah mengkaji dan menganalisis : 1) Gambaran keselamatan dan kesehatan kerja serta kinerja karyawan pada Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit MARIHAT Pematangsiantar. 2) Pengaruh keselamatan dan kesehatan kerja dan kinerja karyawan pada Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit MARIHAT Pematangsiantar.

Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Karyawan setuju dengan penerapan keselamatan dan kesehatan kerja dan kinerja karyawan sudah tinggi. 2) Hasil pengujian regresi adalah  $= 12,816 + 0,675X$  berarti keselamatan dan kesehatan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. 3) Nilai koefisien korelasi  $= 0,720$  artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara keselamatan dan kesehatan dan kinerja karyawan pada Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit MARIHAT Pematangsiantar. Tinggi rendahnya kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh keselamatan dan kesehatan kerja sebesar 51,80%, 4) Hipotesis  $H_a$  diterima, artinya keselamatan dan kesehatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat penelitian Kelapa Sawit Unit MARIHAT Pematangsiantar.

Adapun saran dari hasil penelitian untuk meningkatkan keselamatan dan kesehatan kerja, diperlukan kerja sama yang baik antara perusahaan dengan karyawan untuk selalu menerapkan K3. Untuk meningkatkan kinerja karyawan maka perlu perbaikan produktivitas kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

## Abstraction

*The objective of this research is for reviewing and analyzing: 1) Description of the safety and health work and employees performance in Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit MARIHAT Pematangsiantar. 2) The effect of safety and health work and employees performance in Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit MARIHAT Pematangsiantar.*

*The results of this research can be concluded as: 1) Employees agree with applying of safety and health work and employees performance have high. 2) Regression test results are  $= 12,816 + 0,675 X$  meaning safety and health work to have an effect on positive to employees performance. 3) Correlation test results retrieved value  $= 0,720$  that mean there is a strong and positive relationship between safety and health work and employees performance in Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit MARIHAT Pematangsiantar. High to low employees performance by safety and health work of 51,80%. 4) T-test  $H_a$  accepted, that mean the safety and health work performance positive effect and significant to the employees performance in Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit MARIHAT Pematangsiantar.*

*As for the suggestion of the results of the study concluded that to improve safety and health, needed job of equal good company with employees to always apply K3. To increase the employees performance hence repair work productivity employees require to in working.*

*Key Word: Safety and Health work also Employees Performance.*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit MARIHAT Pematangsiantar merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penelitian kelapa sawit, meliputi semua aspek dari perakitan bahan tanaman, teknik budidaya, hingga pengelolaan hasil dan kajian sosial ekonominya. Selain melakukan penelitian dan pengembangan, Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit MARIHAT Pematangsiantar juga mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, peneliti, pelajar, instansi pemerintah dan lain-lain.

Kinerja karyawan pada Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit MARIHAT

Pematangsiantar dapat dikatakan belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari, kualitas dan kuantitas pekerjaan yang belum optimal disebabkan pemanfaatan jam kerja belum efektif, karena pegawai belum memanfaatkan waktunya dengan sebaik-baiknya. Kemudian tingkat kehadiran pegawai yang cenderung menurun, tingkat kedisiplinan yang belum maksimal, karena masih adanya karyawan yang tidak hadir tanpa keterangan, yang sakit tanpa adanya pemberitahuan, datang dan pulang tidak tepat waktu jam kerja.

### 2. Rumusan Masalah

a. Bagaimana gambaran keselamatan dan kesehatan kerja dan kinerja karyawan pada

Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar ?

- b. Bagaimana pengaruh keselamatan dan kesehatan kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar ?

### 3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui gambaran keselamatan dan kesehatan kerja dan kinerja karyawan pada Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar.
- b. Untuk mengetahui pengaruh keselamatan dan kesehatan kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar.

### 4. Metode Penelitian

Adapun desain penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian keputusan (*library research*), Penelitian lapangan (*Field Research*). Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, metode kuisioner, metode dokumentasi.

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Robbins (2008:8), manajemen adalah suatu proses pengkoordinasian kegiatan-kegiatan pekerjaan, sehingga pekerjaan tersebut terselesaikan secara efektif dan efisien. Sedangkan menurut Daft (2007:6), manajemen adalah pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian sumber daya organisasi.

Menurut Mondy (2008:15), fungsi manajemen sumber daya manusia dapat didiskusikan sebagai berikut:

- a. Penyediaan staf  
Penyediaan staf merupakan proses yang menjamin suatu organisasi untuk selalu memiliki jumlah karyawan yang tepat dengan keahlian-keahlian yang memadai dalam pekerjaan-pekerjaan yang tepat, pada waktu yang tepat, untuk mencapai tujuan organisasi.
- b. Pengembangan sumber daya manusia  
Pengembangan sumber daya manusia adalah fungsi MSDM utama yang tidak hanya terdiri atas pelatihan dan pengembangan namun juga aktivitas-aktivitas perencanaan dan pengembangan karir individu, pengembangan organisasi, serta manajemen dan penilaian kinerja.
- c. Kompensasi  
Kompensasi adalah semua imbalan total yang diberikan kepada para karyawan sebagai timbal balik untuk jasa mereka.
- d. Keselamatan dan kesehatan  
Keselamatan adalah perlindungan bagi para karyawan dari luka-luka yang disebabkan kecelakaan-kecelakaan yang terkait dengan

pekerjaan. Kesehatan adalah bebasnya para karyawan dari sakit secara fisik atau emosi.

- e. Hubungan kekaryawanan dan perburuhan  
Hubungan kekaryawanan dan perburuhan adalah tuntutan hukum kepada suatu perusahaan untuk mengakui serikat pekerja dan berunding dengannya dengan itikad baik jika para karyawan perusahaan yang bersangkutan menginginkan serikat pekerja mewakili mereka.

### 2. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Menurut Mondy (2008:82), keselamatan (*safety*) mencakup perlindungan karyawan cedera yang disebabkan oleh kecelakaan yang berkaitan dengan pekerjaan. Yang termaksud dalam cakupan definisi mengenai keselamatan tersebut adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan cedera stres berulang serta kekerasan ditempat kerja dan dalam rumah tangga. Menurut Mathis dan John (2002:50), menyatakan bahwa keselamatan adalah merujuk pada perlindungan terhadap kesejahteraan fisik seseorang terhadap cedera yang terkait dengan pekerjaan.

Keselamatan dan kesehatan kerja merupakan usaha untuk mengenal dan merumuskan kegiatan pelaksanaan yang didukung dengan pengawasan agar di dapat hasil yang memuaskan. Tujuan keselamatan dan kesehatan kerja menurut Manullang (2003:55), adalah sebagai berikut:

- a. Melindungi tenaga kerja atas keselamatannya dalam melaksanakan pekerjaan untuk kesejahteraan hidup dan meningkatkan produksi serta produk nasional.
- b. Menjamin keselamatan setiap orang lain yang berada di tempat kerja.
- c. Meningkatkan dan memelihara derajat kesehatan tenaga kerja yang setinggi tingginya baik fisik, mental maupun sosial.
- d. Mencegah dan melindungi tenaga kerja dari gangguan kesehatan yang disebabkan oleh kondisi lingkungan kerja.
- e. Menyesuaikan tenaga kerja dengan pekerjaan atau pekerjaan dengan tenaga kerja.
- f. Meningkatkan produktivitas kerja.

### 3. Kinerja Pegawai

Menurut Rivai (2008:309), kinerja merupakan suatu fungsi dan motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Selanjutnya Mathis dan John (2006:113), kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang di bebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Kinerja tidak terjadi dengan sendirinya dengan kata lain, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut. Menurut Mathis

dan John (2011:113), kinerja karyawan di pengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu:

- a. Kemampuan Individu  
Kemampuan individual karyawan ini mencakup bakat, minat dan faktor kepribadian. Tingkat kemampuan individual adalah bahan mentah yang di miliki seorang karyawan seperti pengetahuan, pemahaman, kemampuan, kecakapan interpersonal dan kecakapan teknis.
- b. Tingkat Usaha Yang di Curahkan  
Usaha dari karyawan bagi perusahaan adalah etika kerja, kehadiran dan memotivasinya. Tingkat usaha merupakan gambaran motivasi yang di perlihatkan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang baik.
- c. Dukungan Organisasi  
Dalam dukungan organisasional artinya fasilitas apa yang perusahaan sediakan bagi karyawan.

#### 4. Pengaruh antara Kesehatan dan Keselamatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Program keselamatan dan kesehatan kerja (K3) yang di laksanakan oleh perusahaan diharapkan dapat mempertinggi derajat keselamatan dan kesehatan karyawan apabila masalah keselamatan dan kesehatan tidak di perhatikan akan dapat menjadi bumerang bagi perusahaan dan karyawan itu sendiri. Bagi karyawan yang kondisi kesehatannya jelas tentu berdampak pada penyelesaian pekerjaannya, sehingga membuat kinerja meningkat. Menurut Siagian (2002:263), pentingnya pemeliharaan kesehatan dan kebugaran para anggota organisasi sudah diakui secara luas di kalangan manajer karena para karyawan yang sehat dan bugar, dalam arti fisik maupun dalaam arti mental psikologi, akan mampu menampilkan kinerja yang prima.

### C. PEMBAHASAN

#### 1. Analisa

##### a. Deskriptif Kualitatif

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran/deskripsi mengenai tanggapan dari responden mengenai keselamatan dan kesehatan kerja dan kinerja karyawan Pada Pusat Penelitian Kepala Sawit Unit Marihat. Setelah pengujian data, maka langkah selanjutnya adalah peneliti melakukan pengkajian analisis kualitatif sebagai gambaran fenomenal dari variabel penelitian pada saat sekarang ini.

Adapun penetapan kriteria nilai data-data jawaban dari responden tersebut dimasukkan ke dalam kelas-kelas interval, dimana penentuan intervalnya sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Nilai Interval dan Kategori Jawaban Responden**

Nilai Interval	Kategori
1.00-1.80	Sangat Rendah
1.81-2-60	Rendah
2.61-3.40	Cukup Tinggi
3.41-4.20	Tinggi
4.21-5.00	Sangat Tinggi

Sumber: hasil pengolahan data

#### 1) Gambaran Keselamatan dan kesehatan kerja pada Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar

Keselamatan dan kesehatan kerja sangat penting bagi seluruh individu. Karena keselamatan dan kesehatan kerja merupakan cara menanggulangi kecelakaan kerja sehingga dapat mendorong kemampuan kerjanya. Keselamatan dan kesehatan kerja juga merupakan suatu upaya untuk menjamin keutuhan dari kesempurnaan baik jasmaniah maupun rohaniah tenaga kerja pada khususnya, dan manusia pada umumnya.

Pada Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar, tahapan keselamatan dan kesehatan kerja sangat diperhatikan, dimana diawali dengan tahap pengarahan K3 dengan menjelaskan zat ataupun bahan-bahan yang dapat membahayakan diri karyawan. Kemudian tahap lanjutan, pelatihan K3 yaitu seorang karyawan pada awal masa kerja diberikan cara-cara bagaimana seharusnya menggunakan alat pelindung diri saat berada pada pekerjaan yang dapat membahayakan pada diri karyawan tersebut. Dimana pengarahan dan pelatihan K3 tersebut harus dilaksanakan demi pencapaian kinerja yang optimal dan tercapainya tujuan perusahaan. Selanjutnya setiap karyawan diberikan pembentukan jasmaniah yang sehat dengan memberikan puding dan kegiatan senam pagi yang dilaksanakn seminggu sekali. Tahap akhir Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat memberikan jaminan kesehatan berupa BPJS kepada setiap karyawan.

#### 2) Gambaran Kinerja Karyawan Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar

Kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai dari suatu pekerjaan yang dilakukan. Untuk mengetahui kinerja seorang karyawan diperlukan penilaian kinerja. Penilaian kinerja pada Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit dilakukan dua kali dalam setahun. Kinerja dinilai oleh Kepala bagian SDM beserta staf SDM Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit yang menilai kinerja karyawannya tiap semester.

Kinerja karyawan pada Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar dapat dikatakan belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari, kualitas dan kuantitas pekerjaan yang belum optimal disebabkan pemanfaatan jam kerja belum efektif, karena pegawai belum memanfaatkan waktunya dengan sebaik-baiknya. Kemudian tingkat kehadiran pegawai yang cenderung menurun, tingkat kedisiplinan yang belum maksimal, karena masih adanya karyawan yang tidak hadir tanpa keterangan, yang sakit tanpa adanya pemberitahuan, datang dan pulang tidak tepat waktu jam kerja.

#### b. Deskriptif Kuantitatif

##### 1) Regresi Linier Sederhana

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh keselamatan dan kesehatan karyawan terhadap kinerja karyawan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana. dengan melakukan tabulasi jawaban responden pada kuesioner yang telah dijalankan.

Untuk melihat pengaruh variabel dengan persamaan regresi tersebut, maka dilakukan perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 20 maka diperoleh regresi sederhana.

**Tabel 2**  
Analisis Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	<b>12.816</b>	2.950	
K3	<b>.675</b>	.053	.720

a. Dependent variabel : Total Kinerja karyawan

Dari hasil analisis dengan program SPSS versi 20 tabel 2 di atas maka diperoleh persamaan regresi, adalah:  $= 12,816 + 0,675 X$ , yang berarti terdapat pengaruh yang positif antara keselamatan dan kesehatan kerja (X) dengan kinerja karyawan (Y) pada Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat.

##### 2) Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Untuk menghitung kekuatan hubungan keselamatan dan kesehatan kerja terhadap kinerja karyawan dilakukan analisis korelasi, berupa derajat atau kedalaman hubungan fungsional yang menjelaskan hubungan antar perubah, dinyatakan dengan koefisien korelasi yang disimbolkan dengan r. Nilai r dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut:

**Tabel 3**  
Korelasi dan Koefisien Determinasi  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	<b>.720<sup>a</sup></b>	<b>.518</b>	.515	3.84544

a. Predictors: (Constant), Keselamatan dan kesehatan kerja

b. Dependent Variabel : Kinerja karyawan

Dari tabel 3 di atas didapat  $r = 0,720$  yang artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara keselamatan dan kesehatan kerja terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar. Kemudian diperoleh koefisien determinasi  $R^2$  0.518 artinya tinggi rendahnya keselamatan dan kesehatan kerja dapat dijelaskan sebesar 51,8% oleh kinerja karyawan selebihnya 49,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain seperti pengembangan karir, kepemimpinan dan lain-lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

##### 3) Pengujian Hipotesis dengan uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau individual. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diketahui bahwa keselamatan dan kesehatan kerja berhubungan terhadap kinerja karyawan. Untuk menguji kebenarannya dapat dilihat tabel sebagai berikut:

**Tabel 4**  
Perkiraan Nilai t Hitung  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	t	Sig.
1 (Constant)	4.344	.000
Keselamatan dan kesehatan kerja	<b>12.621</b>	<b>.000</b>

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Sumber : Pengolahan data dengan SPSS20

Pada tabel 4,  $t_{hitung} 12,621 > t_{tabel}$  dengan derajat bebas  $n-2$  ( $150-2=148$ ) sebesar 1,976 dan signifikan  $0,000 < \alpha < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya keselamatan dan kesehatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar.

#### 2. Evaluasi

##### a. Keselamatan dan Kesehatan Kerja pada Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar

Berdasarkan dimensi yang digunakan dan hasil penelitian yang diperoleh dapat dijelaskan bahwa keselamatan dan kesehatan kerja yang ada pada Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar dapat dikatakan baik. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan kuesioner yang dibagikan penulis dari total rata-rata responden memberi nilai 3,87 dengan jawaban tinggi.

Namun ada beberapa pertanyaan dinilai tinggi tetapi masih dibawah nilai rata-rata, yaitu pada pertanyaan memperlakukan semua karyawan dengan adil tanpa membedakan ras dengan nilai rata-rata 3,78. Cara untuk mengatasinya adalah membangun tempat ibadah dan mengadakan arisan serta kegiatan olahraga. Selanjutnya pada pertanyaan jaminan masa depan yang perusahaan berikan dengan nilai rata-rata 3,76 cara mengatasinya adalah perusahaan harus lebih

menyakinkan karyawan bahwa perusahaan dapat memberikan jaminan masa depan yang lebih baik dari pada perusahaan lain misalnya dengan memberikan fasilitas tempat tinggal, kendaraan, BPJS, dana pendidikan serta dana pensiun. Dan untuk pertanyaan memberikan kepastian kedudukan dalam pekerjaan dengan nilai rata-rata 3,80 cara untuk mengatasinya adalah memberikan kesempatan pada setiap karyawan yang mampu mengikuti standar perusahaan, dan perusahaan harus melakukan promosi jabatan pada periode yang disepakati.

#### **b. Kinerja Karyawan pada Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar**

Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar mencapai tujuan organisasi salah satunya melalui kinerja para karyawan. kinerja karyawan juga sudah baik walau karyawan belum memberikan kinerja yang sangat tinggi yang berdasarkan indikator kinerja yaitu kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan kerja sama yang digunakan untuk mengukur bagaimana pelaksanaan kinerja di Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar maka dapat dijelaskan sebagaimana berikut. Pada indikator kuantitas hasil jawan masing-masing mendapat kriteria jawaban yang tinggi. Hal ini dikarenakan setiap karyawan selalu berusaha memberikan kinerja yang terbaik bagi perusahaan.

Pelaksanaan kinerja di Pusat Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar berdasarkan nilai rata-rata jawaban responden secara keseluruhan berada pada 4,11. Namun masih beberapa pertanyaan dinilai tinggi tetapi masih dibawah nilai rata-rata, yaitu pada pertanyaan ketelitian saat menyelesaikan suatu pekerjaan dengan nilai rata-rata 4,08. Cara memperbaikinya adalah atasan harus melakukan koreksi pada setiap pekerjaan yang telah diselesai oleh karyawan dan apabila tidak sesuai atasan harus menegur kayawan tersebut.

### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1. Kesimpulan**

- a. Keseluruhan rata-rata nilai kuesioner tentang keselamatan dan kesehatan kerja Pada Kantor Pusat Penelitian Kepala Sawit Unit Marihat berada pada nilai rata-rata sebesar 3,87 yang dikategorikan tinggi. Untuk respon nilai rata-rata tertinggi 3,99 dengan pertanyaan menyediakan alat perlengkapan pencegahan apabila terjadi kecelakaan. Kemudian yang mendapat nilai rata-rata terendah mendapat nilai 3,76 dengan pertanyaan memberikan kepastian kedudukan dalam pekerjaan.
- b. Untuk variabel kinerja tanggapan dari respon mengenai kinerja karyawan Pada Pusat Penelitian Kepala Sawit mendapat nilai rata-rata 4,11 yang dikategorikan tinggi. Jawaban respon nilai rata-rata tertinggi 4,16 dengan

kategori jawaban tinggi dengan pertanyaan tingkat pencapai target kerja. Kemudian yang mendapat nilai rata-rata terendah mendapat nilai 3,92 dengan kategori jawaban tinggi, pada pertanyaan pemberian sanksi.

- c. Dari persamaan koefisien regresi sebagai berikut:  $= 12,816 + 0,675$ . Dari persamaan regresi tersebut berarti terdapat pengaruh yang positif antara keselamatan dan kesehatan kerja (X) terhadap kinerja karyawan (Y) pada Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar.
- d. Dari hasil analisis diperoleh nilai  $r = 0,720$  yang artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara keselamatan dan kesehatan kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar. Nilai koefisien determinasi = 0,518, artinya tinggi rendahnya kinerja karyawan dijelaskan sebesar sebesar 51,8% oleh keselamatan dan kesehatan kerja selebihnya 39,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain seperti kepemimpinan, pengembangan karir dan lain-lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
- e. Dari hasil pengujian hipotesis, diperoleh nilai  $t_{hitung} 12,621 > t_{tabel} 1,966$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, yang artinya, penerapan keselamatan dan kesehatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar.

#### **2. Saran**

- a. Agar keselamatan dan kesehatan kerja berdasarkan dimensi dapat berjalan dengan baik maka diperlukan kerja sama yang baik dari pihak perusahaan dan karyawan untuk selalu menerapkan K3 berdasarkan hasil evaluasi yaitu pada pertanyaan memperlakukan semua karyawan dengan adil serta bentuk jaminan masa depan yang perusahaan berikan kepada karyawan dan kepastian kedudukan dalam pekerjaan anda menyediakan klinik didalam perusahaan.
- b. Agar kinerja karyawan pada Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar menjadi lebih optimal, maka penulis menyarankan sebaiknya perusahaan membuat standar penilaian kinerja. Untuk dimensi kualitas untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya, pada dimensi kehadiran karyawan atasan harus tegas kepada karyawan yang terlambat untuk memberikan peringatan ataupun sanksi. Pada dimensi kemampuan kerjasama dengan rekan kerja sebaiknya perusahaan mengadakan kegiatan-kegiatan olahraga ataupun kegiatan yang bersifat kerjasama.
- c. Sehubungan dengan keterbatasan-keterbatasan yang ada pada penulis, penulis masih belum

dapat mengungkapkan seluruh variabel keselamatan dan kesehatan kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar. Sebagai tambahan masukan kepada peneliti selanjutnya perlu menambah variabel penelitian yang lain seperti : kepemimpinan, kompensasi, promosi jabatan, kompetensi.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

- Daft, Richard L, 2007, **Manajemen**, Edisi keenam, Edisi 1, Jakarta : Salemba Empat
- Manullang, 2003, **Pokok-Pokok Hukum Katernagakerjaan Indonesia**, Jakarta.: PT. Rineka Cipta
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson, 2002, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Jakarta : Salemba Empat.
- ....., 2006, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi 10, Jakarta : Salemba Empat.
- ....., 2011, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi Kesepuluh, Jakarta: Salemba Empat.
- Mondy, R. Wayne, 2008, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi Kesepuluh, Jilid 1, Jakarta : Erlangga.
- Rivai, Veithzal, 2004, **Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan**, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- ....., 2008, **Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan**, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Robbins, P. Stephen, 2008, **Perilaku Organisasi**, Edisi Kesepuluh, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Siagian, Sondang, P. 2002. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Jakarta: PT Bumi Aksara.

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL ATLAS PEMATANGSIANTAR

Oleh:

Herry Christman

S1 Manajemen

Darwin Lie, Marisi Butarbutar, Efendi

## Abstraksi

Tujuan Penelitian ini adalah mengkaji dan menganalisis: 1) Gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Bengkel Atlas Pematangsiantar. 2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Atlas Pematangsiantar. Hasil analisa regresi adalah  $\hat{Y} = 26,516 + 0,307X$  berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil nilai  $r = 0,424$  yang terdapat hubungan yang sedang dan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Bengkel Atlas Pematangsiantar. Tinggi rendahnya kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan sebesar 17,9%. Hipotesis  $H_a$  diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Atlas Pematangsiantar.

Adapun saran dari hasil penelitian bahwa untuk meningkatkan kualitas jasa, diperlukan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan agar sesuai atau melebihi harapan dari pelanggan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan perlu memperhatikan faktor-faktor kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

## Abstraction

*The purpose of this research is to examine and analyze: 1) The description of the service quality and customer satisfaction at the Atlas workshop in Pematangsiantar 2) Influence the service quality to the customer's satisfaction at the Atlas workshop in Pematangsiantar. The test results the regression was  $\hat{Y} = 26,516 + 0,307X$  which meant the service quality had the positive effect towards customer's satisfaction. The result  $r = 0,424$  indicated that it was middle and positive between service quality and customer's satisfaction in Atlas workshop in Pematangsiantar. The high low customer's satisfaction could be explained by service quality as 17.9%. The  $H_a$  hypothesis was accepted, which meant service quality had a positive effect and significant towards the customer's satisfaction at Atlas workshop in Pematangsiantar.*

*As for the suggestion of the study concluded that to improve the quality of services, needed a quality service in accordance with the dimensions of service quality to match or exceed the expectations of customers. To improve customer satisfaction needs to pay attention to those factors, subscriber satisfaction.*

Keywords: Quality of Service and Customer Satisfaction

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Bengkel Atlas Pematangsiantar yang bergerak dalam bidang jasa atau pelayanan seperti perawatan dan perbaikan mobil-mobil roda empat maupun roda dua. Bengkel ini harus memperhatikan keinginan, kebutuhan dan permintaan para pelanggan sehingga dapat menciptakan kepuasan dari para pelanggan. Apabila pelanggan sudah merasa puas dengan jasa atau pelayanan yang diterima maka Bengkel tersebut akan mendapatkan laba atau keuntungan dari pelanggannya.

Dalam hal menciptakan kepuasan pelanggan pada Bengkel Atlas Pematangsiantar diperlukan komponen yang saling mendukung, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang tinggi. Bengkel ini harus mampu menawarkan layanan yang sesuai atau melebihi apa yang diharapkan pelanggan.

### 2. Rumusan Masalah

- Bagaimana gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Bengkel Atlas Pematangsiantar?

- Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Atlas Pematangsiantar?

### 3. Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Bengkel Atlas Pematangsiantar.
- Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Atlas Pematangsiantar.

### 4. Metode Penelitian

Adapun desain penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian keputusasan (*library research*), Penelitian lapangan (*Field Research*). Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, teknik kuesioner, teknik dokumentasi.

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Manajemen dan Manajemen Pemasaran

Menurut Menurut Griffin (2003:8), manajemen adalah suatu rangkaian aktivitas

perencanaan pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian yang diarahkan pada sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Boyd, et.al. (2000:18), manajemen pemasaran adalah proses menganalisa, merencanakan, mengkoordinasikan, dan mengendalikan program-program yang mencakup pengkonsepkan, penetapan harga, operasi dan distribusi dari produk, jasa, dan gagasan yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Kotler dan Gary (2001:71), ada empat variabel bauran pemasaran yang dikenal dengan 4P yaitu:

- a. Produk (*Product*) yaitu kombinasi barang dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan kepada pasar sasaran.
- b. Harga (*Price*) yaitu sejumlah uang yang harus dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh produk.
- c. Distribusi (*Place*) yaitu aktivitas perusahaan agar produk mudah didapatkan pelanggan sarasanya.
- d. Promosi (*Promotion*) yaitu aktivitas perusahaan mengkomunikasikan keunggulan produk serta membujuk pelanggan sarasanya untuk membelinya.

## 2. Kualitas Pelayanan/Jasa

Menurut Tjiptono (2008:7), pelayanan/*service* merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Sedangkan menurut Wyckof dalam Wijaya (2013:22), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182), berpendapat ada lima dimensi kualitas jasa yaitu:

- a. Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam mewujudkan eksistensinya kepihak eksternal berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan, seperti gedung, gudang, perlengkapan, pegawai, dan lain-lain.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan para karyawan membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

- e. Empati (*Empathy*), yaitu kemampuan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian yang tulus dan bersifat personal kepada para pelanggan.

## 3. Kepuasan Pelanggan

Menurut Day dalam Tjiptono (2008:24), kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan menurut Kotler (2007:177), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:192), ada empat faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Kualitas produk atau jasa, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Harga produk, yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang tinggi kepada pelanggannya.
- c. Kenyamanan prosedur, pelanggan akan merasa puas jika dalam mendapatkan prosedur pelayanan relatif murah, nyaman, dan efisien.
- d. Dukungan konsumen, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk atau jasa yang cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi.

## 4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Kevin (2008:177), kepuasan pelanggan adalah perasaan atau kecewa pelanggan yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2012:157), kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk/jasa, pelanggan (bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan.

## C. PEMBAHASAN

### 1. Analisa

#### a. Deskriptif Kualitatif

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran atau deskripsi mengenai tanggapan dari pelanggan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Atlas Pematangsiantar. Adapun penetapan kriteria nilai rata-rata jawaban responden

tersebut dimasukkan ke dalam kelas-kelas interval berikut:

**Tabel 1**  
**Nilai Interval dan Kategori Jawaban Responden**

Nilai Interval	Kategori
1,00 - 1,80	Sangat Tidak Baik (STB)
1,81 - 2,60	Tidak Baik (TB)
2,61 - 3,40	Cukup Baik (CB)
3,41 - 4,20	Baik (B)
4,21 - 5,00	Sangat Baik (SB)

Sumber: hasil pengolahan data

### 1) Gambaran Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Atlas Pematangsiantar

Beberapa dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangibles*) indikator perlengkapan kerja para mekanik diperoleh nilai rata-rata 3,03 dan dikategorikan cukup baik sesuai dengan kriteria jawaban yang ditentukan, karena tersedianya alat-alat kerja dalam satu tempat dan bertuliskan nama peralatan tersebut. Pada indikator teknologi yang digunakan oleh mekanik diperoleh nilai rata-rata 3,06 dan dikategorikan cukup baik sesuai dengan kriteria jawaban yang ditentukan, karena tersedianya *air impact* (alat pembuka mur roda) dan lain-lain. Pada indikator penampilan dari para mekanik diperoleh nilai rata-rata 3,03 dan dikategorikan cukup baik, karena belum semua mekanik memiliki seragam yang sama. Indikator penataan fasilitas bengkel tersebut diperoleh nilai rata-rata 2,86 dikategorikan cukup baik, karena fasilitas yang tersedia pada bengkel tersebut belum lengkap seperti ruang tunggu AC, tempat duduk yang nyaman.

Pada dimensi kehandalan (*reliability*), indikator kehandalan mekanik dalam menangani masalah diperoleh nilai rata-rata 3,96 dikategorikan baik, karena mekanik pada bengkel tersebut dapat dengan cepat menangani kerusakan yang terjadi. Pada indikator pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan para mekanik diperoleh nilai rata-rata 4,10 dikategorikan baik, karena waktu yang dijanjikan dari mekanik ataupun pimpinan sesuai dengan harapan pelanggan. Pada indikator janji yang diberikan semenjak pertama kali diperoleh nilai rata-rata 4,00 dan dikategorikan baik, karena janji yang diberikan pertama kali sesuai dengan harapan pelanggan.

Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), indikator kecepatan pelayanan yang diberikan oleh para mekanik diperoleh nilai rata-rata 4,03 dikategorikan baik, karena para mekanik mengerjakan tugas dengan cepat dan tepat. Pada indikator respon terhadap permintaan oleh para mekanik diperoleh nilai rata-rata 3,76 dikategorikan baik, karena pimpinan dan mekanik lainnya dapat dengan cepat merespon permintaan dari pelanggan. Indikator kesediaan untuk membantu oleh para mekanik diperoleh nilai rata-rata 4,16 dikategorikan baik, karena para mekanik membantu membersihkan bekas-bekas oli, debu mobil pelanggan saat selesai melakukan perbaikan tanpa

meminta uang tips. Pada indikator informasi yang diberikan mekanik diperoleh nilai rata-rata 4,36 dan dikategorikan sangat baik, karena pimpinan dan para mekanik lainnya memberikan informasi yang jelas tentang penggunaan dan cara perawatan mobil dengan baik.

Untuk dimensi jaminan (*assurance*), indikator sikap kesopanan dari mekanik diperoleh nilai rata-rata 4,36 dikategorikan sangat baik, karena budaya yang dibiasakan pimpinan untuk bersikap sopan dalam melayani pelanggan. Pada indikator mekanik ketika ditanya diperoleh nilai rata-rata 4,30 dan dikategorikan sangat baik, karena pimpinan dan mekanik memberikan jawaban yang benar tentang kerusakan yang terjadi pada mobil pelanggan. Pada indikator kenyamanan transaksi dari bengkel tersebut diperoleh nilai rata-rata 4,33 dan dikategorikan sangat baik, karena transaksi pada Bengkel Atlas Pematangsiantar dapat dilakukan dengan transfer ke rekening dan dapat hutang apabila pelanggan tersebut sudah lama menggunakan jasa bengkel tersebut.

Pada dimensi empati (*empathy*), indikator perhatian khusus oleh para mekanik diperoleh nilai rata-rata 4,36 dikategorikan sangat baik, karena pimpinan dan mekanik memberikan pelayanan khusus apabila pelanggan tersebut sudah berulang kali menggunakan jasa dari bengkel tersebut. Indikator keutamaan kepentingan oleh para mekanik diperoleh nilai rata-rata 4,33 dikategorikan sangat baik, karena kepentingan dari pelanggan selalu diutamakan. Indikator pemahaman kebutuhan spesifik oleh para mekanik diperoleh nilai rata-rata 4,30 dikategorikan sangat baik, karena pelanggan dapat mengetahui apa yang pelanggan butuhkan. Pada indikator kepedulian oleh para mekanik diperoleh nilai rata-rata 4,20 dikategorikan sangat baik, karena mekanik dan pimpinan peduli dengan pelanggan dalam hal kerusakan yang terjadi pada mobil pelanggan.

### 2) Gambaran Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Atlas Pematangsiantar

Beberapa dimensi kepuasan pelanggan yaitu kualitas jasa, harga, kenyamanan prosedur dan dukungan konsumen. Pada dimensi kualitas jasa, indikator tingkat pelayanan yang diberikan diperoleh nilai rata-rata 4,33 dan dikategorikan sangat tinggi, karena pelayanan yang diberikan pada bengkel tersebut dapat melebihi harapan dari pelanggan. Indikator kualitas produk atau jasa yang diberikan diperoleh nilai rata-rata 3,60 dikategorikan tinggi, hal ini dikarenakan *sparepart* yang digunakan untuk perbaikan mesin menggunakan produk yang asli. Pada indikator tanggung jawab yang diberikan diperoleh nilai rata-rata 3,70 dikategorikan tinggi, karena kerusakan pada saat melakukan perbaikan adalah tanggung jawab dari pimpinan dan mekanik.

Pada dimensi harga produk atau jasa, indikator pemberian potongan harga diperoleh nilai rata-rata 3,50 dan dikategorikan tinggi, hal ini dikarenakan pelanggan yang sudah berulang kali

melakukan perbaikan akan diberikan potongan harga. Indikator keterjangkauan harga diperoleh nilai rata-rata 3,67 dikategorikan tinggi, karena harga yang ditawarkan oleh bengkel tersebut masih bisa terjangkau oleh pelanggan. Indikator kesesuaian harga dengan layanan diperoleh nilai rata-rata 3,53 dikategorikan tinggi, karena biaya dari perbaikan sesuai dengan kerusakan yang dialami mobil pelanggan. Indikator kompetitif harga yang diberikan dibandingkan dengan saingan diperoleh nilai rata-rata 3,57 dikategorikan tinggi, karena pimpinan Bengkel Atlas Pematangsiantar selalu berusaha untuk memberikan harga yang relatif murah dibandingkan saingan.

Pada dimensi kenyamanan prosedur, indikator kemudahan untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan diperoleh nilai rata-rata 3,60 dikategorikan baik, karena para pelanggan masih bisa dengan mudah mendapatkan layanan yang diberikan oleh bengkel tersebut. Indikator tingkat efisiensi yang diberikan diperoleh nilai rata-rata 3,83 dikategorikan tinggi, karena pimpinan Bengkel Atlas Pematangsiantar memberikan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Indikator kenyamanan pelayanan diperoleh nilai rata-rata 3,90 dikategorikan tinggi, karena pelanggan merasa nyaman apabila menggunakan jasa dari bengkel tersebut.

Pada dimensi dukungan konsumen, indikator kebanggaan terhadap pelayanan diperoleh nilai rata-rata 3,77 dan dikategorikan tinggi, karena perbaikan dan perawatan yang dilakukan bengkel tersebut sangat baik. Indikator keyakinan penggunaan jasa diperoleh nilai rata-rata 3,63 dikategorikan tinggi, karena *sparepart* yang digunakan oleh bengkel tersebut adalah produk yang asli dan terjamin. Indikator kekaguman penggunaan jasa diperoleh nilai rata-rata 3,73 dikategorikan tinggi, karena mekanik memberikan produk dan pelayanan berkualitas tinggi.

## b. Deskriptif Kuantitatif

### 1) Regresi Linier Sederhana

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Analisa regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), dimana X adalah kualitas pelayanan dan Y adalah kepuasan pelanggan. Maka dilakukan perhitungan menggunakan program aplikasi SPSS untuk memperoleh nilai a dan b dengan notasi sebagai berikut:  $\hat{Y} = a + bX$ .

**Tabel 2**  
Regresi Linier Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	26.516	9.334	
	Kualitas Pelayanan	.307	1.432	.403

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan  
Sumber: Hasil perhitungan SPSS for windows 17.00

Dari hasil perhitungan analisis regresi dengan SPSS diperoleh konstanta sebesar 26,516 dan koefisien regresi sebesar 0,307 sehingga dapat diketahui persamaan regresi yang diperoleh adalah:  $= 26,516 + 0,307X$ . Dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan koefisien variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Apabila kualitas pelayanan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pelanggan akan bertambah sebesar 0,307 kali.

### 2) Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui kekuatan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat dihitung menggunakan SPSS sebagai berikut:

**Tabel 3**  
Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.424 <sup>a</sup>	.179	.132	4.09439

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil perhitungan SPSS for windows 17.00

Dari tabel 3 di atas didapat nilai  $r = 0,424$  yang terdapat hubungan yang sedang dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Atlas Pematangsiantar. Hal ini dikarenakan pelanggan pada Bengkel Atlas Pematangsiantar tidak terlalu memperhatikan kualitas dari pelayanan bengkel tersebut. Kemudian diperoleh koefisien determinasi  $R^2$  0,179 yang artinya tinggi rendahnya kepuasan pelanggan dapat dijelaskan sebesar 17,9 % oleh kualitas pelayanan selebihnya 82,1 % dijelaskan oleh faktor-faktor lain seperti pemasaran, promosi yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### 3) Pengujian Hipotesis dengan uji t

Untuk menghasilkan suatu kesimpulan yang valid, maka harus dilakukan uji hipotesis. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat berhubungan, untuk menguji kebenarannya maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan program aplikasi SPSS.

**Tabel 4**  
Perkiraan Nilai t hitung

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	t	Sig.
(Constant)	2.841	.008
Kualitas Pelayanan	2.327	.027

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil perhitungan SPSS for windows 17.00

Dari perhitungan 4 di atas dapat dilihat nilai  $t_{hit} 2,327 > t_{tabel}$  dengan derajat bebas  $df = n-2$  dan tingkat signifikansi 5% ( $t_{0,05;28}$ ) adalah

sebesar 2,048 dan signifikan  $0,027 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Atlas Pematangsiantar.

## 2. Evaluasi

### a. Kualitas Pelayanan pada Bengkel Atlas Pematangsiantar

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan pada Bengkel Atlas Pematangsiantar sudah baik. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan kuesioner yang dibagikan oleh penulis, dan diperoleh nilai rata-rata jawaban sebesar 3,91 yang dinilai baik. Tetapi terdapat indikator yang memperoleh dibawah nilai rata-rata seperti pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) indikator perlengkapan kerja para mekanik memperoleh nilai sebesar 3,03 yang berada dibawah rata-rata. Sehingga, cara memperbaikinya adalah pimpinan harus mengeluarkan biaya untuk pembelian alat-alat kerja yang lebih lengkap. Pada indikator teknologi yang digunakan oleh mekanik memperoleh nilai 3,06 yang berada dibawah rata-rata cara memperbaikinya pimpinan harus mencari di media seperti internet untuk melihat teknologi-teknologi yang digunakan agar mempermudah cara kerja.

Pada indikator penampilan dari para mekanik masih diperoleh nilai 3,03 yang berada dibawah rata-rata cara memperbaikinya pimpinan harus menyediakan jenis seragam mekanik yang sama sehingga dapat membedakan mana pelanggan mana mekanik Bengkel Atlas Pematangsiantar. Pada indikator penataan fasilitas bengkel diperoleh nilai 2,86 yang berada dibawah nilai rata-rata cara memperbaikinya pimpinan harus menyediakan ruang tunggu yang nyaman serta tata letak barang yang tidak diperlukan ataupun diperlukan. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), indikator kedua diperoleh nilai 3,76 yang masih dibawah nilai rata-rata cara memperbaikinya para mekanik harus lebih tanggap terhadap permintaan pelanggan.

### b. Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Atlas Pematangsiantar.

Dalam pelaksanaannya, kepuasan pelanggan Bengkel Atlas Pematangsiantar sudah tinggi. Hal ini bisa dilihat dari nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3,72 kategori tinggi. Namun ada beberapa indikator yang masih dibawah rata-rata seperti dimensi kualitas jasa, indikator tingkat kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh bengkel tersebut diperoleh nilai 3,60 yang masih dibawah rata-rata cara memperbaikinya pimpinan Bengkel Atlas Pematangsiantar harus lebih memperhatikan pelayanan yang berkualitas. Pada indikator tingkat tanggung jawab dari bengkel tersebut diperoleh nilai 3,70 cara memperbaikinya pimpinan harus memberikan pelatihan tentang tanggung jawab kepada pelanggan. Pada dimensi harga produk atau jasa, indikator tingkat pemberian potongan harga diperoleh nilai 3,50 yang masih dibawah nilai rata-rata cara memperbaikinya

dengan memberikan sedikit harga potongan apabila pelanggan tersebut membeli produk dalam jumlah yang banyak. Pada indikator keterjangkauan harga yang diberikan diperoleh nilai 3,67 yang masih dibawah rata-rata cara memperbaikinya pimpinan memberikan harga yang relatif murah bagi pelanggan yang sudah berulang kali melakukan pelayanan.

Pada indikator tingkat kesesuaian harga dengan layanan diperoleh nilai 3,53 yang masih dibawah nilai rata-rata cara memperbaikinya dengan pimpinan harus dapat menyesuaikan kerusakan yang dialami dengan harga yang sesuai. Pada indikator tingkat kompetitif harga yang diberikan diperoleh nilai 3,57 yang masih dibawah nilai rata-rata cara memperbaikinya pimpinan harus mengetahui harga suatu pelayanan dibandingkan dengan saingan lainnya.

Pada dimensi kenyamanan prosedur, indikator tingkat kemudahan untuk mendapatkan pelayanan diperoleh nilai 3,60 yang masih dibawah nilai rata-rata cara memperbaikinya pimpinan harus mengubah sistem pelayanan untuk memudahkan pelanggan mendapatkan jasa bengkel tersebut. Sedangkan pada dimensi dukungan konsumen, indikator tingkat keyakinan penggunaan jasa diperoleh nilai 3,63 cara untuk memperbaiki adalah pimpinan dan mekanik harus benar-benar mengetahui *sparepart* yang digunakan asli (*original*).

## D. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

- Hasil analisis regresi didapat  $= 26,516 + 0,307X$ . Dari persamaan regresi tersebut berarti terdapat pengaruh yang positif antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Bengkel Atlas Pematangsiantar.
- Hasil analisis korelasi, maka didapat  $r = 0,424$  yang artinya terdapat hubungan yang sedang dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pelanggan pada Bengkel Atlas Pematangsiantar, dan didapat  $KD = 17,9\%$  artinya tinggi rendahnya kepuasan pelanggan dapat dijelaskan sebesar 17,9% oleh kualitas pelayanan selebihnya 82,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain seperti pemasaran, promosi yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
- Pada uji hipotesis didapat  $t_{hit} 2,327 > t_{tabel} 2,048$  dan signifikan  $0,027 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Atlas Pematangsiantar.

### 2. Saran

- Agar penerapan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi dapat berjalan dengan baik maka perlu dilakukan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi yaitu pada indikator bukti fisik (*tangibles*) melakukan perbaikan

atau renovasi dari bengkel tersebut, serta menambah peralatan yang canggih. Kemudian indikator daya tanggap (*responsiveness*) pimpinan perlu memperhatikan kepedulian dari mekanik terhadap pelanggan.

- b. Agar kepuasan pelanggan pada Bengkel Atlas Pematangsiantar menjadi lebih baik, penulis menyarankan pada dimensi kualitas jasa meningkatkan pelayanan yang berkualitas, pada dimensi harga produk atau jasa memberikan potongan harga kepada pelanggan yang sudah berulang kali menggunakan jasa bengkel tersebut, pada dimensi kenyamanan prosedur memberikan fasilitas-fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, pada dimensi dukungan konsumen memberikan stiker nama bengkel tersebut.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- Boyd, et. al. 2000, **Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis Dengan Orientasi Global**, Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Ricky W, 2003, **Manajemen**, Jilid 1, Edisi ketujuh, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2007, **Manajemen Pemasaran**, Edisi Keduabelas, Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2001, **Prinsip-prinsip Pemasaran**, Edisi Kedelapan, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2008, **Manajemen Pemasaran**, Edisi Keduabelas, Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani, 2006, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Edisi Kedua, Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy, 2008, **Service Management: Mewujudkan Layanan Prima**, Yogyakarta: Andi.
- ....., 2008, **Strategi Pemasaran**, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Andi.
- ....., 2012, **Mewujudkan Layanan Prima**, Edisi kedua, Yogyakarta, Penerbit: Andi.
- Wijaya, Verawati, 2013, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Bagian Kebersihan Terhadap Kepuasan Guru SMP Pada Yayasan Perguruan Sultan Agung Pematangsiantar**, Pematangsiantar, STIE Sultan Agung, Skripsi.

# PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT METRO MAKMUR NUSANTARA CABANG PEMATANGSIANTAR

Oleh:  
Agustina  
S1 Manajemen  
Darwin Lie, Marisi Butarbutar, Efendi

## Abstraksi

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Gambaran kompensasi dan kinerja karyawan pada PT Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar. 2) Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar. Hasil analisis regresi adalah  $= 13,750 + 0,642X$ , berarti ada pengaruh positif antara kompensasi terhadap kinerja karyawan. Hasil korelasi nilai  $r = 0,525$ , artinya terdapat hubungan yang sedang dan positif antara kompensasi dan kinerja karyawan pada PT Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar. Tinggi rendahnya kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh kompensasi sebesar 27,5%. Pada uji hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar.

Adapun saran dari penelitian ini bahwa untuk meningkatkan kompensasi, diperlukan pemberian kompensasi yang adil dan layak maka perusahaan perlu memperhatikan dan menetapkan tanggal agar karyawan tidak mengalami keterlambatan dalam menerima kompensasi dan perusahaan dapat memberikan fasilitas yang memadai serta dapat membantu karyawan lain agar lebih cepat dalam menyelesaikan pekerjaannya. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan perlu memberikan sanksi, teguran atau peringatan kepada karyawan atas ketidaktepatan agar lebih berhati-hati dan perusahaan perlu membuat jadwal waktu di mana karyawan harus menyelesaikan pekerjaannya agar karyawan tidak mengulur-ulur waktu.

Kata Kunci: Kompensasi dan Kinerja Karyawan

## Abstraction

*The purpose of this research is to examine an analysis of: 1) The description of the compensation and the employee performance at PT Metro Makmur Nusantara Branch Office Pematangsiantar. 2) The influence of the compensation on employee performance at PT Metro Makmur Nusantara Branch Office Pematangsiantar. The results of regression analysis was  $= 13,750 + 0,642X$ , means this research have a positive between compensation and employee performance. 3) The results of correlation value  $r = 0,525$ , that means there are ongoing and positive relationship between compensation and performance of employees on the PT Metro Makmur Nusantara Branch Office Pematangsiantar. High performance low level employee can be explained by compensation amounting to PT Metro Makmur Nusantara Branch Office Pematangsiantar. 4) On the test of the hypothesis  $H_0$  is rejected and  $H_a$  accepted, which means that a positive effect on performance of compensation of employees in PT Metro Makmur Nusantara Branch Office Pematangsiantar.*

*As for the suggestions of the study was that to increase compensation, required the granting of compensation which is fair and feasible then companies need to pay attention to and set a date so that employees do not experience delays in receiving compensation and the company can provide adequate facilities and can help other employees to make faster in completing his work. To improve the performance of employees, companies need to give sanction, reprimand or warning to employees over the inaccuracy to be more careful and companies need to make the time schedule in which employees have to complete it's work so that employees are not stalling.*

Keywords: Compensation and Employee Performance

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

PT Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan eceran yang lebih tepatnya disebut swalayan dengan nama Metro Supermarket atau Metro Swalayan. Usaha ini menjual berbagai macam barang yang utamanya menjual makanan, minuman, dan barang keperluan sehari-hari. Dalam perusahaan, masalah yang sering dihadapi adalah bagaimana mengelola sumber daya manusia untuk memiliki kinerja yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan. Faktor yang

mempengaruhi kinerja seorang karyawan salah satu diantaranya adalah kompensasi.

PT Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar memberikan kompensasi yaitu kompensasi finansial langsung, kompensasi finansial tidak langsung seperti, serta kompensasi non finansial, untuk meningkatkan kinerja karyawan.

### 2. Rumusan Masalah

- Bagaimana gambaran kompensasi dan kinerja karyawan pada PT Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar?

- b. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar?

### 3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui gambaran kompensasi dan kinerja karyawan pada PT Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar.
- b. Untuk mengetahui pengaruh pemberian kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar.

### 4. Metode Penelitian

Adapun desain penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian keputusan (*library research*), Penelitian lapangan (*Field Research*). Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, teknik wawancara, teknik kuesioner, teknik dokumentasi.

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Daft (2007:6), manajemen merupakan pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi. Menurut Panggabean (2004:15), manajemen sumber daya manusia adalah manajemen yang berkaitan dengan pengelolaan kegiatan pemberdayaan sumber daya manusia.

Menurut Mondy (2008:4), manajemen sumber daya manusia memiliki fungsi, antara lain:

- a. Penyediaan Staf, merupakan proses menjamin suatu organisasi untuk selalu memiliki jumlah karyawan yang tepat dengan keahlian-keahlian yang memadai dalam pekerjaan-pekerjaan tepat pada waktunya untuk mencapai tujuan organisasi.
- b. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang tidak hanya terdiri atas pelatihan dan pengembangan namun juga aktivitas-aktivitas perencanaan dan pengembangan karir individu, organisasi, serta manajemen, dan penilaian kinerja.
- c. Kompensasi, mencakup imbalan-imbalan yang layak dan adil atas kontribusi mereka dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.
- d. Kesehatan dan Keselamatan, kesehatan adalah bebasnya karyawan dari sakit fisik atau emosi. Sedangkan keselamatan adalah perlindungan bagi para karyawan yang disebabkan kecelakaan-kecelakan yang terkait dengan pekerjaan

### 2. Kompensasi

Menurut Handoko (2011:245), kompensasi adalah pemberian kepada karyawan dengan pembayaran finansial sebagai balas jasa untuk pekerjaan yang dilaksanakan dan sebagai motivator untuk pelaksanaan kegiatan di waktu yang akan datang. Menurut Dessler (2007:46), kompensasi

adalah semua bentuk pembayaran atau hadiah yang diberikan kepada karyawan dan muncul dari pekerjaan mereka.

Menurut Panggabean (2002:81), tinggi rendahnya kompensasi dipengaruhi beberapa faktor yaitu sebagai berikut:

- a. Penawaran dan Permintaan, penawaran dan permintaan akan tenaga kerja mempengaruhi program kompensasi, dimana jika penawaran atau jumlah tenaga kerja langka gaji cenderung tinggi. Sebaliknya, jika permintaan tenaga kerja yang berkurang atau kesempatan kerja menjadi langka, gaji cenderung rendah.
- b. Serikat Pekerja juga berperan dalam penentuan kompensasi. Jika kedudukannya kuat, maka kedudukan pihak karyawan juga akan kuat dalam menentukan kebijaksanaan kompensasi, begitu sebaliknya.
- c. Kemampuan Membayar, pada perusahaan yang sudah memiliki nama baik dalam masyarakat sudah beranggapan bahwa barang yang dihasilkan berkualitas maka besarnya harga produk yang mengakibatkan tingginya harga jual masih dapat dipergunakan oleh perusahaan itu. Oleh karena itu, dapat dikemukakan bahwa kemampuan perusahaan untuk membayar gaji karyawannya tergantung pada skala usaha dan nama baik perusahaan.
- d. Produktivitas, jika gaji diberikan berdasarkan produktivitas, maka bagi pegawai yang prestasinya semakin meningkat maka semakin tinggi pula upah atau gaji yang diberikan perusahaan.
- e. Biaya Hidup, faktor lain yang dapat perhatian dalam menentukan kompensasi adalah biaya hidup. Dalam kenyataannya, biaya hidup semakin tinggi, untuk itu perusahaan harus menyesuaikan tingkat gaji dan upah yang akan diberikan kepada karyawan agar gaji yang mereka terima terasa wajar.
- f. Pemerintah, dalam menentukan tingkat gaji atau upah, pemerintah juga menetapkan tingkat upah minimum untuk setiap daerah kerja yang telah disesuaikan dengan biaya hidup yang ada dan perusahaan harus mematuhi program dari pemerintah tersebut.

### 3. Kinerja

Menurut Wibowo (2011:7), kinerja memiliki makna lebih luas, bukan hanya hasil kerja namun termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan perusahaan atau organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi. Menurut Mathis dan John (2006:378), kinerja (*performance*) pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan.

Menurut Mathis dan John (2006:378), kinerja karyawan yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen sebagai berikut:

- a. Kuantitas yaitu volume kerja yang dihasilkan.

- b. Kualitas yaitu kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan.
- c. Ketetapan waktu yaitu penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan perusahaan.
- d. Kehadiran yaitu kehadiran setiap harinya di tempat kerja.
- e. Kemampuan bekerjasama yaitu kemampuan menangani hubungan dalam melakukan pekerjaan.

#### 4. Pengaruh Pemberian Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan

Kompensasi merupakan bagian utama dari biaya kinerja karyawan yang harus dibayar dan mempengaruhi kemampuannya merekrut tenaga kerja dengan kualitas tertentu. Menurut Wibowo (2011:347), setiap organisasi menerapkan sistem kompensasi secara fleksibel dan bebas yang dirasa tepat kepada pekerja sesuai kondisi masing-masing dengan harapan dapat meningkatkan kinerja dan menumbuhkan kepuasan kerja karyawan.

### C. PEMBAHASAN

#### 1. Analisa

##### a. Deskriptif Kualitatif

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran atau deskripsi mengenai tanggapan dari karyawan mengenai pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar. Sesudah pengujian data, langkah selanjutnya penulis melakukan penelitian analisis kualitatif sebagai gambaran dari variabel penelitian. Adapun penetapan kriteria nilai rata-rata jawaban responden tersebut dimasukkan ke dalam kelas-kelas interval sebagai berikut:

**Tabel 1**

**Nilai Interval dan Kategori Jawaban Responden**

Nilai Interval	Kategori
1,00 - 1,80	Sangat Rendah
1,81 - 2,60	Rendah
2,61 - 3,40	Sedang
3,41 - 4,20	Tinggi
4,21 - 5,00	Sangat Tinggi

Sumber: hasil pengolahan data

#### 1) Gambaran Kompensasi Pada PT. Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar

Beberapa dimensi kompensasi finansial langsung, kompensasi finansial tidak langsung dan kompensasi non finansial. Untuk dimensi pertama yaitu kompensasi finansial langsung pada indikator kesesuaian gaji dengan peraturan pemerintah berada pada rata-rata 3,72 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini dikarenakan gaji yang diterima sudah memenuhi UMR yang ditentukan Pemerintah. Pada indikator kesesuaian upah dengan pemenuhan kebutuhan hidup berada pada rata-rata 3,63 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini dikarenakan gaji yang diberikan perusahaan kepada karyawan cukup

memenuhi kebutuhan hidup karyawan. Pada indikator tingkat pemberian tunjangan jabatan berada pada rata-rata 3,75 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini dikarenakan masih sedikitnya pemberian tunjangan menurut jabatan yang diberikan perusahaan. Indikator kesesuaian kompensasi dengan beban kerja berada pada rata-rata 3,72 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini dikarenakan kurang sesuainya gaji yang diberikan kepada karyawan dengan beban kerja yang lebih. Pada indikator kepuasan karyawan atas pemberian kompensasi berdasarkan lamanya bekerja berada pada rata-rata 4,05 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini dikarenakan sebagian karyawan yang telah lama bekerja sudah sesuai dengan gaji yang diberikan perusahaan. Pada indikator ketetapan waktu dalam pemberian kompensasi berada pada rata-rata 3,02 dengan kriteria jawaban sedang. Hal ini dikarenakan perusahaan memberikan gaji sesuai dengan waktunya tetapi terkadang bisa juga telat. Pada indikator gaji yang diberikan adil antara sesama karyawan berada pada rata-rata 4,00 dengan kriteria tinggi. Hal ini dikarenakan gaji yang diberikan kepada masing-masing karyawan sesuai dengan UMR dan hanya berbeda pada tunjangan jabatan, dan insentif.

Untuk dimensi kompensasi finansial tidak langsung pada indikator kesesuaian pemberian tunjangan tahunan berada pada rata-rata 3,72 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini dikarenakan karyawan merasa tunjangan tahunan hanya melebihi sedikit gaji yang diterima dalam sebulan. Pada indikator pemberian tunjangan kesehatan berada pada rata-rata 3,30 dengan kriteria jawaban sedang. Hal ini dikarenakan perusahaan memberikan jamsostek bagi setiap karyawan tetapi masih sulit untuk mengklaim biayanya. Pada indikator pemberian cuti berada pada rata-rata 3,38 dengan kriteria jawaban sedang. Hal ini dikarenakan perusahaan memberikan 12 kali cuti dalam setahun dan harus diambil secara bergiliran. Indikator fasilitas kerja berada pada rata-rata 3,02 dengan kriteria sedang. Hal ini dikarenakan fasilitas diberikan kurang memadai yang mendukung pekerjaan karyawan. Indikator pemberian seragam kerja berada pada rata-rata 3,88 dengan kategori jawaban tinggi. Hal ini dikarenakan perusahaan memberikan seragam agar terlihat kekompakan dalam tim.

Untuk dimensi kompensasi non finansial pada indikator menjalin komunikasi yang baik dengan karyawan berada pada rata-rata 3,33 dengan kriteria jawaban sedang. Hal ini dikarenakan sebagian karyawan merasa kurangnya efektifnya komunikasi dengan atasan. Pada indikator pemberian kepercayaan kepada karyawan berada pada rata-rata 3,72 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini dikarenakan perusahaan mempercayakan apa yang telah diajarkan kepada karyawan dapat dijalankan serta dipertanggung jawabkan atas tugas yang diberikan. Indikator promosi jabatan berada pada rata-rata 3,61 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini dikarenakan perusahaan memberikan

kesempatan kepada karyawan untuk naik jabatan jika sesuai dengan persyaratan yang diberikan perusahaan. Pada indikator pemberian waktu beribadah berada pada rata-rata 3,22 dengan kriteria jawaban sedang. Hal ini dikarenakan perusahaan memberikan waktu untuk karyawan beragama muslim untuk sholat. Indikator komunikasi antara sesama karyawan berada pada rata-rata 4,50 dengan kriteria jawaban sangat tinggi. Hal ini dikarenakan sesama karyawan dapat bekerja sama dan berkomunikasi yang baik dalam menjalankan tugasnya.

## 2) Gambaran Kinerja Karyawan Pada PT. Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar

Beberapa dimensi kinerja karyawan yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, kehadiran dan kerjasama. Pada dimensi kuantitas kerja untuk indikator jumlah pekerjaan karyawan melebihi karyawan lainnya berada pada rata-rata 3,69 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini dikarenakan sebagian karyawan mampu mengerjakan melebihi pekerjaan lainnya. Pada indikator karyawan menyelesaikan pekerjaan ekstra diluar pekerjaannya berada pada rata-rata 3,55 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini dikarenakan sebagian karyawan telah menyelesaikan pekerjaannya dan membantu karyawan lain yang belum selesai. Pada indikator karyawan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan permintaan pimpinan berada pada rata-rata 3,72 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini dikarenakan karyawan mengerjakan semampu mereka untuk memenuhi permintaan dari pimpinan.

Untuk dimensi kualitas kerja pada indikator karyawan teliti dalam mengerjakan pekerjaan berada pada rata-rata 3,05 dengan kriteria jawaban sedang. Hal ini dikarenakan sebagian karyawan masih belum dapat teliti pada barang di lapangan seperti kurang telitinya mengecek barang yang sudah dekat tanggal kadaluarsanya. Pada indikator hasil pekerjaan karyawan sesuai dengan standar dengan yang ditetapkan berada pada rata-rata 3,61 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini dikarenakan hasil pekerjaan sebagian karyawan kurang mencapai standar perusahaan. Pada indikator karyawan menguasai bidang pekerjaannya berada pada rata-rata 3,72 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini dikarenakan sebagian karyawan yang lebih lama bekerja lebih memahami dan menguasai pekerjaannya.

Untuk dimensi kehadiran pada indikator ketetapan waktu hadir berada pada rata-rata 4,44 dengan kriteria jawaban sangat tinggi. Hal ini dikarenakan karyawan mampu hadir tepat waktu di tempat kerja. Pada indikator karyawan diberikan sanksi atas ketidakhadiran berada pada nilai rata-rata 4,44 dengan kriteria jawaban sangat tinggi. Hal ini dikarenakan karyawan mampu menghindari sanksi yang diberikan oleh perusahaan karena dapat mempengaruhi gaji. Pada indikator tingkat absensi karyawan sesuai dengan batas yang ditetapkan berada pada rata-rata 3,88 dengan kriteria jawaban

tinggi. Hal ini dikarenakan karyawan diatur mengikuti absen yang diberikan perusahaan.

Untuk dimensi kerjasama pada indikator kelancaran pelaksanaan tugas berada pada rata-rata 3,72 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini dikarenakan karyawan diajarkan bagaimana karyawan harus dapat mengikuti segala ketetapan maupun kebijakan perusahaan untuk dapat memperlancar pelaksanaan tugas masing-masing. Pada indikator tingkat kerjasama antar sesama karyawan berada pada rata-rata 3,66 dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini dikarenakan sesama karyawan dapat bekerjasama dan saling membantu dalam mengerjakan pekerjaannya. Pada indikator karyawan membangun hubungan yang baik dengan atasan cukup tinggi dengan nilai rata-rata 4,08 dengan kategori jawaban tinggi. Hal ini dikarenakan karyawan dapat bekerjasama dengan atasan dalam mewujudkan kinerja yang baik dalam perusahaan.

### b. Deskriptif Kuantitatif

#### 1) Regresi Linier Sederhana

Analisis penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), dimana X adalah kompensasi dan Y adalah kinerja karyawan. Maka dilakukan perhitungan menggunakan SPSS untuk memperoleh nilai a dan b dengan notasi sebagai berikut:  $\hat{Y} = a + bX$

**Tabel 2**  
Regresi Linear Sederhana  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		
	B	Std. Error	
1	(Constant)	13,750	11,025
	Kompensasi	,642	,178

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan  
Sumber: Hasil perhitungan SPSS for windows 18.00

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 2, diperoleh model persamaan  $\hat{Y} = 13,750 + 0,642X$ , artinya kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar.

#### 2) Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui kekuatan hubungan kompensasi terhadap kinerja karyawan dapat dihitung dengan menggunakan SPSS sebagai berikut:

**Tabel 3**  
Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,525 <sup>a</sup>	,275	,254		3,70933

a. Predictors: (Constant), Kompensasi  
b. Dependent Variable: Kinerja karyawan  
Sumber: Hasil perhitungan SPSS for windows 18.00

Dari tabel 3 analisis di atas didapat nilai  $r = 0,525$  artinya terdapat hubungan yang sedang dan positif antara kompensasi terhadap kinerja karyawan PT. Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar. Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi  $R^2$  yang artinya tinggi rendahnya kinerja karyawan dapat dijelaskan sebesar 27,5% oleh kompensasi selebihnya 72,5% dijelaskan oleh faktor – faktor lain seperti motivasi, kepemimpinan, pelatihan dan lain-lain yang tidak dibahas di penelitian ini.

### 3) Pengujian Hipotesis dengan uji t

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diketahui bahwa kompensasi dan kinerja karyawan sangat berhubungan, untuk menguji kebenarannya maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan SPSS.

**Tabel 4**  
Perkiraan nilai t hitung  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	t	Sig.
(Constant)	1,247	,221
Kompensasi	3,594	,001

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan  
Sumber: Hasil perhitungan SPSS for windows 18.00

Pada tabel 4 perkiraan nilai t hitung dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung} 3,594 >$  dari  $t_{tabel}$  dengan derajat kebebasan  $n-2 (36-2=34)$  sebesar 2,032, dan tingkat signifikansi  $0,001 < \alpha 0,05$ , artinya kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar.

## 2. Evaluasi

### a. Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank BTPN, Tbk Cabang Pematangsiantar

Pemberian kompensasi PT Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar dapat dikatakan tinggi. Hal ini dibuktikan berdasarkan kuesioner yang dibagikan penulis, diperoleh nilai rata-rata jawaban sebesar 3,62 dengan kriteria jawaban tinggi. Namun ada beberapa indikator dengan kriteria jawaban sedang yang masih perlu diperbaiki.

Untuk dimensi kompensasi finansial langsung pada indikator ketetapan waktu dalam pemberian kompensasi berada pada rata-rata 3,02. Cara mengatasi hal tersebut adalah perusahaan perlu memperhatikan dan menetapkan tanggal pemberian kompensasi karyawan agar karyawan tidak mengalami keterlambatan dalam menerima kompensasi.

Untuk dimensi kompensasi finansial tidak langsung pada indikator kesesuaian pemberian tunjangan kesehatan berada pada rata-rata 3,30. Cara mengatasi hal tersebut adalah perusahaan telah memberikan Jamsostek kepada masing-masing karyawan tetapi perlu diperhatikan dalam pengklaiman biaya kesehatan agar karyawan tidak sulit untuk mengurus administrasinya. Pada

indikator pemberian cuti berada pada rata-rata 3,38. Cara mengatasi hal tersebut adalah perusahaan memberikan cuti kepada karyawan 12 kali yang dapat diambil bergiliran selama setahun. Pada indikator tingkat fasilitas kerja berada pada rata-rata 3,02. Cara mengatasi hal tersebut adalah perusahaan dapat memberikan fasilitas yang memadai serta dapat membantu karyawan lainnya agar lebih cepat dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Untuk dimensi kompensasi non finansial indikator pimpinan menjalin komunikasi yang baik dengan karyawan berada pada rata-rata 3,33. Cara mengatasi hal tersebut adalah pimpinan sebaiknya tidak menjaga jarak dengan karyawan agar karyawan dapat lebih leluasa menyampaikan masukan yang bersifat membangun tetapi karyawan tetap menghormati atasan. Pada indikator perusahaan memberikan peluang promosi jabatan kepada karyawan berada pada rata-rata 3,61. Cara mengatasi hal tersebut adalah perusahaan perlu memberikan motivasi dan dukungan kepada karyawan agar karyawan dapat lebih meningkatkan kinerjanya sesuai dengan persyaratan jabatan yang dipromosikan. Pada indikator toleransi waktu diberikan perusahaan untuk beribadah berada pada rata-rata 3,66. Cara mengatasi hal tersebut adalah perusahaan perlu memberikan toleransi waktu beribadah kepada karyawan tetapi dengan batas waktu yang diberikan agar karyawan tidak mengulur waktu dengan alasan beribadah dan dilakukan secara bergiliran dan tidak mengganggu aktivitas kerja perusahaan.

### b. Kinerja Karyawan pada PT. Bank BTPN, Tbk Cabang Pematangsiantar.

Kinerja karyawan pada PT Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar dapat dilihat dari dimensi kuantitas kerja, kualitas kerja, ketetapan waktu, kehadiran dan kerjasama dengan kriteria jawaban tinggi. Hal ini dibuktikan berdasarkan kuesioner yang dibagikan penulis, diperoleh nilai rata-rata jawaban sebesar 3,79 dengan kriteria jawaban tinggi. Namun ada beberapa indikator dengan kriteria jawaban sedang yang masih perlu diperbaiki.

Untuk dimensi kuantitas kerja pada indikator jumlah pekerjaan karyawan yang diselesaikan berada pada rata-rata 3,69. Cara mengatasi hal tersebut adalah perusahaan perlu melatih karyawan dengan memberikan pekerjaan yang lebih agar karyawan dapat bertanggung jawab selain pekerjaannya. Pada indikator karyawan menyelesaikan pekerjaan ekstra berada pada rata-rata 3,55. Cara mengatasi hal tersebut adalah perusahaan perlu mengevaluasi karyawan yang mampu diberikan pekerjaan ekstra agar pada saat dibutuhkan karyawan dapat menyelesaikannya dengan baik. Pada indikator karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan permintaan pimpinan berada pada rata-rata 3,72. Cara mengatasi hal tersebut adalah karyawan perlu diberikan pengarahan dan bimbingan oleh perusahaan agar

karyawan tidak sembarang mengerjakan dan dapat membuat perusahaan rugi.

Untuk dimensi kualitas kerja pada indikator ketelitian karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya berada pada rata-rata 3,05. Cara mengatasi hal tersebut adalah perusahaan perlu memberikan sanksi, teguran atau peringatan kepada karyawan atas ketidaktepatan seperti tanggal kadaluarsa yang sudah dekat supaya karyawan lebih berhati-hati. Pada indikator hasil kerja sesuai dengan standar berada pada rata-rata 3,61. Cara mengatasi hal tersebut adalah perusahaan perlu memberikan pelatihan dan pengembangan agar pekerjaan yang karyawan kuasai memiliki hasil yang sesuai dengan standar dari perusahaan. Pada indikator karyawan menguasai bidang pekerjaannya berada pada rata-rata 3,72. Cara mengatasi hal tersebut adalah perusahaan perlu memberikan arahan kepada karyawan baru yang diajarkan senior untuk dapat mengikuti peraturan perusahaan.

Untuk dimensi ketetapan waktu pada indikator karyawan bekerja lebih efisien berada pada rata-rata 3,05. Cara mengatasi hal tersebut adalah perusahaan perlu membuat jadwal waktu di mana karyawan harus menyelesaikan pekerjaannya agar karyawan tidak mengulur-ulur waktu.

Untuk dimensi kerjasama pada indikator kelancaran pelaksanaan tugas berada pada rata-rata 3,72. Cara mengatasi hal tersebut adalah perusahaan perlu memantau kembali hasil pekerjaan karyawan dengan berdasarkan ketentuan dari perusahaan. Pada indikator tingkat kerjasama karyawan dengan karyawan lainnya berada pada rata-rata 3,66. Cara mengatasi hal tersebut adalah sesama karyawan diperlukan mengenal satu dengan yang lain agar karyawan lebih dekat dan mudah untuk berinteraksi dan bekerjasama sesama karyawan.

## D. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

- Hasil pengujian regresi diperoleh model persamaan  $\hat{Y} = 13,750 + 0,642X$ , artinya kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar.
- Dari hasil analisa nilai  $r = 0,525$  artinya terdapat hubungan yang sedang dan positif antara kompensasi terhadap kinerja karyawan PT Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar. Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi  $R^2$  yang artinya tinggi rendahnya kinerja karyawan dapat dijelaskan sebesar 27,5% oleh kompensasi selebihnya 72,5% dijelaskan oleh faktor – faktor lain seperti motivasi, kepemimpinan, pelatihan dan lain-lain yang tidak dibahas di penelitian ini.
- Perkiraan nilai  $t$  hitung dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} 3,594 >$  dari  $t_{tabel}$  dengan derajat kebebasan  $n-2$  ( $36-2=34$ ) sebesar 2,032, dan tingkat signifikansi  $0,001 < \alpha 0,05$ , artinya kompensasi berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja karyawan pada PT Metro Makmur Nusantara Cabang Pematangsiantar.

### 2. Saran

- Untuk pemberian kompensasi yang adil dan sesuai maka pada dimensi kompensasi finansial langsung, perusahaan perlu memperhatikan dan menetapkan tanggal pemberian kompensasi karyawan agar karyawan tidak mengalami keterlambatan dalam menerima kompensasi. Pada dimensi kompensasi finansial tidak langsung, perusahaan dapat memberikan fasilitas yang memadai serta dapat membantu karyawan lainnya agar lebih cepat dalam menyelesaikan pekerjaannya.
- Untuk meningkatkan kinerja karyawan maka pada dimensi kualitas kerja, perusahaan perlu memberikan sanksi, teguran atau peringatan kepada karyawan atas ketidaktepatan agar lebih berhati-hati. Pada dimensi ketetapan waktu, perusahaan perlu membuat jadwal waktu di mana karyawan harus menyelesaikan pekerjaannya agar karyawan tidak mengulur-ulur waktu.

## E. DAFTAR PUSTAKA

- Daft, Richard L, 2007, **Manajemen**, Jakarta: Salemba Empat.
- Dajan, Anto, 2000, Pengantar Metode Statistik, Edisi 1, Cetakan Kesepuluh, Jakarta: Penerbit LP3ES.
- Dessler, Gary, 2007, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi Kesepuluh, Jilid satu, Jakarta: PT. Indeks.
- Handoko, 2011, **Manajemen**, Edisi Kedua, Cetakan keduapuluhsatu, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Mathis, Robert L., John H. Jackson, 2006, **Human Resources Management**, Buku Kedua, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mondy, R. Wayne, 2008, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi kesepuluh, Jilid satu, Jakarta: Erlangga.
- Panggabean, Mutiara Sibarani, 2002, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Bogor Selatan: Penerbit Ghalia Indonesia.
- ....., 2004, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Bogor Selatan: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Wibowo, 2011, **Manajemen Kinerja**, Edisi Ketiga, Cetakan Kelima, Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.

# PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP RETENSI KARYAWAN PADA TOKO HARUM MANIS PEMATANGSIANTAR

Oleh:  
Marina  
S1 Manajemen  
Marisi Butarbutar, Efendi, Ady Inrawan

## Abstraksi

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Karyawan menyatakan kompensasi sudah tinggi dan retensi karyawan dikategorikan cukup tinggi. 2) Hasil analisis regresi adalah  $= 27,368 + 0,505X$ , berarti kompensasi berpengaruh positif terhadap retensi karyawan. 3) Hasil nilai  $r = 0,626$  artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kompensasi dan retensi karyawan Toko Harum Manis Pematangsiantar. 4) Pada uji hipotesis  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima, dimana  $t_{hitung} 4,252 > t_{tabel}$  dengan derajat kebebasan  $n-2$  ( $30-2=28$ ) sebesar 2,048 dan nilai signifikansi  $0,000 < \Gamma 0,05$ , artinya kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi karyawan pada Toko Harum Manis Pematangsiantar.

Adapun saran dari hasil penelitian, untuk meningkatkan kompensasi, perusahaan dapat meningkatkan pemberian bonus terhadap karyawan guna untuk mendorong dan memotivasi karyawan agar karyawan dapat bekerja secara optimal. Untuk meningkatkan retensi karyawan, perusahaan seharusnya lebih bersifat demokratis dan terbuka atas jenjang dan peluang karier yang ada di perusahaan.

Kata Kunci : Kompensasi dan Retensi Karyawan

## Abstraction

Research result can be summed up as follows: 1) employees asserting high compensation and retention of employees categorized high enough. 2) test result the regression is  $= 27,368 + 0,505X$  means the positive effect of compensation of employee retention. 3) result of  $r$  value  $= 0,626$  means that there is a strong relationship and positive between compensation and employee retention at Harum Manis Pematangsiantar store. High low employee retention can be explained by compensation amounted to 39,2%. 4) Test the hypothesis is  $H_0$  rejected,  $H_a$  received, when  $t_{hitung} 4,252 > 2,048 t_{tabel}$  with degrees of freedom  $n-2$  ( $30-2=28$ ) and significance value  $0,000 < \Gamma 0,05$  meaning that compensation is a positive and significant effect or employee retention on Harum Manis Pematangsiantar store.

As for the suggestion of the study result concluded that to increase the compensation, company can improve employee bonuses in order to work optimally. To increase retention of employees, company should be open to the level of our rank career employees.

Keywords : Compensation and Employee Retention

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Toko Harum Manis merupakan suatu badan usaha dagang buah yang didirikan pada tahun 1998 di Pematangsiantar. Dimana lokasinya berada di jalan Merdeka No. 130 Pematangsiantar dan di jalan Merdeka No. 216-218 Pematangsiantar. Produk yang ditawarkan berupa produk buah, makanan ringan, minuman ringan, kebutuhan dapur seperti minyak goreng dan gula, kue kering dan obat kesehatan.

Retensi karyawan merupakan upaya untuk mempertahankan karyawan. Retensi karyawan telah menjadi persoalan utama dalam banyak organisasi. Oleh karena itu, sangatlah penting bagi organisasi untuk mengakui bahwa retensi karyawan merupakan perhatian SDM yang berkelanjutan dan menjadi tanggung jawab yang signifikan bagi manajer. Perputaran secara sukarela atau karyawan meninggalkan perusahaan karena keinginannya sendiri dapat disebabkan oleh banyak faktor, seperti gaji dan kompensasi, peluang karier, pengawasan, geografi dan alasan pribadi atau keluarga.

### 2. Rumusan Masalah

- Bagaimana gambaran kompensasi dan retensi karyawan pada Toko Harum Manis Pematangsiantar?
- Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap retensi karyawan pada Toko Harum Manis Pematangsiantar?

### 3. Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui gambaran kompensasi dan retensi karyawan pada Toko Harum Manis Pematangsiantar
- Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap retensi karyawan pada Toko Harum Manis Pematangsiantar

### 4. Metode Penelitian

Adapun desain penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian keputusan (*library research*), Penelitian lapangan (*Field Research*). Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, metode kuisioner, metode dokumentasi.

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Griffin (2008:8), manajemen adalah suatu rangkaian aktivitas (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber-sumber daya organisasi (manusia, finansial, fisik, dan informasi). Menurut Handoko (2000:10), manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan, dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan.

Menurut Nawawi (2003:62), fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia dilingkungan organisasi, khususnya perusahaan yaitu:

- a. Pelayanan (*service*)  
MSDM berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada para pekerja dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan kemampuannya, agar menjadi sumber daya manusia yang kompetitif.
- b. Kontrol  
MSDM berfungsi untuk mengontrol perwujudan kontribusi para pekerja dalam mencapai tujuan bisnis perusahaan melalui proses mempartisipasikan diri dan cara memberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam meningkatkan produktifitas.
- c. Pengembangan  
MSDM berfungsi untuk memberikan kesempatan melalui proses pada pekerja untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan profesionalitasnya dalam bekerja melalui berbagai kegiatan.
- d. Kompensasi dan akomodasi  
MSDM berfungsi untuk mewujudkan dan mengembangkan rasa aman dan kepuasan kerja di lingkungan para pekerja sehingga dapat memungkinkan para pekerja bersedia bekerja keras dengan disiplin dan moral kerja yang tinggi.
- e. Advis  
MSDM berfungsi untuk memberikan informasi, bantuan, saran dan pendapat kepada para manajer dan bahkan manajer tertinggi dalam mengambil keputusan atau menyelesaikan masalah sumber daya manusia di lingkungannya masing-masing.

### 2. Kompensasi

Menurut Panggabean (2002:75), kompensasi merupakan setiap bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi. Menurut Davis dan Werther dalam Mangkuprawira (2004:196), kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai penular dari kontribusi jasa mereka kepada perusahaan. Menurut Dessler (2007:46), kompensasi adalah

semua bentuk pembayaran atau hadiah yang diberikan kepada karyawan dan muncul dari pekerjaan mereka.

### 3. Retensi Karyawan

Menurut Sumarni (2011:25), *employee retention* atau retensi karyawan merupakan kemampuan perusahaan untuk mempertahankan karyawan potensial yang dimiliki perusahaan untuk tetap loyal terhadap perusahaan. Dalam kamus bisnis (2014:1), retensi karyawan (*employee retention*) adalah praktek dan kebijakan yang dirancang untuk menciptakan lingkungan kerja yang membuat karyawan ingin tetap bersama organisasi, sehingga mengurangi perputaran karyawan. Menurut Mathis dan John (2006:127), retensi karyawan merupakan perhatian SDM yang berkelanjutan dan tanggung jawab yang signifikan bagi semua *supervisor* dan manajemen.

### 4. Pengaruh antara Kompensasi Terhadap Retensi Karyawan

Menurut Mathis dan John (2006:131), mengatakan bahwa pengaruh kompensasi terhadap retensi karyawan adalah sebagai berikut: banyak survei dan pengalaman para profesional SDM menunjukkan bahwa satu hal yang penting terhadap retensi karyawan adalah mempunyai praktek kompensasi kompetitif. Banyak manajer yakin bahwa uang merupakan faktor retensi karyawan yang utama. Menurut Mondy (2008:4), tujuan utama dari kompensasi adalah untuk menarik, mempertahankan dan memotivasi karyawan. Menurut Panggabean (2002:75), mengatakan bahwa hubungan kompensasi terhadap retensi karyawan adalah sebagai salah satu tujuan dari pemberian kompensasi adalah mempertahankan karyawan yang produktif dan berkualitas agar tetap setia.

## C. PEMBAHASAN

### 1. Analisa

#### a. Deskriptif Kualitatif

Analisa deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran atau deskripsi mengenai Pengaruh Kompensasi Terhadap Retensi Karyawan Pada Toko Harum Manis Pematangsiantar. Sesudah pengujian data, maka langkah selanjutnya peneliti melakukan pengkajian analisis kualitatif sebagai gambaran fenomena dari variabel penelitian pada saat sekarang ini. Adapun penetapan kriteria nilai rata-rata jawaban dari responden tersebut dimasukkan dalam kelas-kelas interval sebagai berikut:

Tabel 1  
Nilai Interval dan Kategori Jawaban Responden

Nilai Interval	Kategori	
	Kompensasi	Retensi Karyawan
1,00 – 1,80	Sangat Rendah	Sangat Rendah
1,81 – 2,60	Rendah	Rendah
2,61 – 3,40	Cukup Tinggi	Cukup Tinggi
3,41 – 4,20	Tinggi	Tinggi
4,21 – 5,00	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi

Sumber: Hasil pengolahan data

### 1) **Gambaran Kompensasi Pada Toko Harum Manis Pematangsiantar**

Pada indikator pertama tentang kesesuaian gaji yang diterima dengan peraturan pemerintah diperoleh nilai rata-rata 3,47 dengan kriteria jawaban tinggi, karena gaji yang diterima pegawai mencapai standar peraturan pemerintah. Pada indikator kedua tentang kepuasan karyawan atas pemberian kompensasi yang tepat waktu diperoleh nilai rata-rata 3,43 dengan kriteria jawaban tinggi, karena pemberian kompensasi terhadap karyawan selalu diberikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Pada indikator ketiga tentang kesesuaian kompensasi atas kinerja karyawan diperoleh nilai rata-rata 3,40 dengan kriteria jawaban cukup tinggi, karena perusahaan memberikan kompensasi yang tinggi kepada karyawan yang berkinerja tinggi.

Pada indikator keempat tentang kesesuaian kompensasi terhadap beban kerja diperoleh nilai rata-rata 3,23 dengan kriteria jawaban cukup tinggi, karena beban pekerjaan pada perusahaan tidak begitu tinggi. Pada indikator kelima tentang kesesuaian upah dalam memenuhi kebutuhan diperoleh nilai rata-rata 3,43 dengan kriteria jawaban tinggi, karena pemberian upah memenuhi standar dan cukup untuk memenuhi kebutuhan yang standar. Pada indikator keenam tentang kepuasan kompensasi atas masa kerja diperoleh nilai rata-rata 3,63 dengan kriteria jawaban tinggi, karena pemberian kompensasi akan semakin tinggi jika karyawan bekerja dalam kurun waktu yang lama.

Pada dimensi kedua yaitu kompensasi finansial tidak langsung, pada indikator pertama tentang kesesuaian pemberian tunjangan kesehatan diperoleh nilai rata-rata 3,93 dengan kriteria jawaban tinggi, karena perusahaan akan memberikan biaya pengobatan apabila karyawan mengalami cedera pada saat bekerja. Pada indikator kedua tentang kesesuaian pemberian tunjangan tahunan diperoleh nilai rata-rata 3,50 dengan kriteria jawaban tinggi, karena tunjangan tahunan yang diberikan perusahaan cukup tinggi. Pada indikator ketiga tentang tingkatan bonus yang diterima diperoleh nilai rata-rata 3,17 dengan kriteria jawaban cukup tinggi, karena pemberian bonus yang diberikan perusahaan tidak begitu banyak.

Pada dimensi ketiga yaitu kompensasi non finansial, pada indikator pertama tentang kepedulian manajemen terhadap karyawan diperoleh nilai rata-rata 3,33 dengan kriteria jawaban cukup tinggi, karena manajer tidak terlalu memperhatikan masalah-masalah yang dihadapi karyawan. Pada indikator kedua tentang hubungan dengan rekan kerja diperoleh nilai rata-rata 3,43 dengan kriteria jawaban cukup tinggi, karena sampai sekarang hubungan antar karyawan belum pernah terjadi konflik. Pada indikator ketiga tentang fasilitas kerja yang diberikan perusahaan diperoleh nilai rata-rata 3,40 dengan kriteria jawaban cukup tinggi, karena ada beberapa fasilitas belum dimiliki perusahaan.

Pada indikator keempat tentang fleksibilitas waktu kerja diperoleh nilai rata-rata

3,43 dengan kriteria jawaban tinggi, karena waktu kerja karyawan dalam perusahaan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Pada indikator kelima tentang tingkat jabatan pada perusahaan diperoleh nilai rata-rata 3,63 dengan kriteria jawaban tinggi, karena tingkat jabatan pada perusahaan telah sesuai dengan struktur organisasi perusahaan. Pada indikator keenam tentang variasi pekerjaan pada perusahaan diperoleh nilai rata-rata 4,07 dengan kriteria jawaban tinggi, karena para pegawai dapat melaksanakan berbagai pekerjaan yang ada diperusahaan. Pada indikator ketujuh tentang kebebasan dalam menjalankan pekerjaan diperoleh nilai rata-rata 3,50 dengan kriteria jawaban tinggi, karena perusahaan memberikan kebebasan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga karyawan tidak terlalu merasa terikat dalam melaksanakan pekerjaannya.

Pada indikator kedelapan tentang tanggung jawab dalam melaksanakan tugas diperoleh nilai rata-rata 3,50 dengan kriteria jawaban tinggi, karena karyawan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan yang diberi oleh pimpinan. Pada indikator kesembilan tentang kemampuan manajer dalam memimpin karyawan diperoleh nilai rata-rata 3,53 dengan kriteria jawaban tinggi, karena manajer memiliki pengalaman yang cukup lama dalam memotivasi para karyawannya.

Dari semua hasil indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa kompensasi dinilai dengan nilai rata-rata 3,50, hal ini karena kompensasi memberikan dampak positif terhadap kesetiaan karyawan terhadap perusahaan. Pada tabel tersebut diperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,07, pada dimensi kompensasi non finansial pada indikator keenam tentang variasi pekerjaan. Namun pada dimensi kompensasi finansial tidak langsung pada indikator ketiga tentang tingkatan bonus yang diterima diperoleh nilai rata-rata terendah yaitu 3,17.

### 2) **Gambaran Retensi Karyawan Pada Toko Harum Manis Pematangsiantar**

Retensi karyawan telah menjadi persoalan utama dalam banyak perusahaan. Tujuan dari retensi karyawan adalah untuk mempertahankan karyawan yang dianggap berkualitas, karena karyawan yang berkualitas merupakan harta yang tidak tampak tetapi memiliki nilai yang tinggi bagi perusahaan. Faktor yang dapat mempengaruhi retensi karyawan adalah komponen organisasi yang terdiri dari tingkat budaya perusahaan, strategi manajemen, tingkat manajemen dan sistem keamanan kerja. Peluang karier yang terdiri dari tingkat peluang yang diberikan, pengembangan karier, dan perencanaan karier formal.

Pada dimensi peluang karier, indikator pertama tentang tingkat pengembangan karier diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,17 dengan kriteria jawaban cukup tinggi, karena perusahaan kurang menerapkan pengembangan karier bagi karyawan. Pada indikator kedua tentang tingkat peluang karier

diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,60 dengan kriteria jawaban rendah, karena tingkat manajemen dalam perusahaan didasarkan atas jalur kekeluargaan. Pada indikator ketiga tentang tingkat perencanaan karier formal diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,50 dikategorikan rendah, karena perencanaan karier formal diberikan kepada karyawan yang memiliki hubungan kekeluargaan dengan pemilik perusahaan.

Pada dimensi penghargaan, pada indikator pertama tentang gaji yang diberikan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,20 dengan kriteria jawaban cukup tinggi, karena karyawan menganggap gaji yang diberikan kurang ideal dan tidak mencukupi. Pada indikator kedua tentang tunjangan kesehatan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,53 dengan kriteria jawaban tinggi, karena tunjangan kesehatan yang diberikan perusahaan cukup memadai. Pada indikator ketiga tentang tingkat kompensasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,70 dengan kriteria jawaban cukup tinggi, karena kompensasi yang diberikan kurang memuaskan seperti tunjangan hari raya. Pada indikator keempat tentang tingkat pengakuan akan prestasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,33 dengan kriteria jawaban cukup tinggi, karena manajer kurang memperhatikan prestasi yang dicapai oleh perusahaan.

Pada dimensi rancangan tugas dan pekerjaan, pada indikator pertama tentang tingkat jadwal kerja diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,43 dengan kriteria jawaban tinggi, karena jadwal kerja perusahaan telah fleksibel sesuai dengan yang telah diterapkan. Pada indikator kedua tentang tingkatan tugas diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,37 dengan kriteria jawaban cukup tinggi, karena penerapan tugas karyawan belum dilaksanakan secara optimal sehingga membuat sebagian karyawan belum mengerti akan tugas yang dikerjakan. Pada indikator ketiga tentang tingkatan pekerjaan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,43 dengan kriteria jawaban tinggi, karena tingkatan pekerjaan dalam perusahaan diterapkan berdasarkan jabatan yang dimiliki. Pada indikator keempat tentang kondisi kerja yang nyaman diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,37 dengan kriteria jawaban cukup tinggi, karena kondisi fisik perusahaan yang dingin membuat sebagian karyawan tidak merasa begitu nyaman. Pada indikator kelima tentang kondisi kerja yang menyenangkan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,53 dengan kriteria jawaban tinggi, karena pada saat bekerja karyawan merasa menyenangkan dengan rekan kerjanya.

Pada dimensi hubungan karyawan, indikator pertama tentang tingkat keadilan pemimpin diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,83 dengan kriteria jawaban tinggi, karena pemimpin tidak bersikap diskriminasi dan bersikap adil kepada semua karyawan. Pada indikator kedua tentang hubungan rekan kerja diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,90 dengan kriteria jawaban tinggi karena hubungan antara para karyawan terjalin baik dan jarang terjadi konflik antara karyawan.

## b. Deskriptif Kuantitatif

### 1) Regresi Linier Sederhana

Regresi linear sederhana ditujukan untuk menentukan hubungan linear antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y), serta untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila nilai variabel independent diubah. Untuk melihat apakah ada pengaruh kompensasi terhadap retensi karyawan pada Toko Harum Manis Pematangsiantar, digunakan analisis regresi linear sederhana. Penelitian ini membahas pengaruh kompensasi (X) terhadap retensi karyawan (Y). Maka dilakukan perhitungan menggunakan program aplikasi SPSS untuk memperoleh nilai a dan b dengan notasi sebagai berikut:

$$= a + bX$$

**Tabel 2**  
Regresi Linear Sederhana  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	27.368	7.569
	Kompensasi	0.505	0.119

a. Dependent Variable: Retensi Karyawan

Sumber: Hasil perhitungan SPSS for windows 19.0

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 2 diperoleh model persamaan  $= 27,368 + 0,505X$ . Dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan variabel kompensasi berpengaruh positif terhadap retensi karyawan pada Toko Harum Manis Pematangsiantar.

### 2) Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Analisis distribusi frekuensi jawaban responden menurut skor dari variabel X dan Y dimaksud sebagaimana yang telah dilakukan, hanyalah bermanfaat untuk memberikan informasi pendahuluan mengenai pola distribusi jawaban responden menurut skor. Selanjutnya dilakukan perhitungan korelasi berupa derajat atau kedalaman hubungan fungsional yang menjelaskan hubungan antar berubah, dinyatakan dengan dinamakan koefisien korelasi yang sering disimbolkan dengan

**Tabel 3**  
Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.626 <sup>a</sup>	0.392	0.371	6.12861

a. Predictors: (Constant), Kompensasi

b. Dependent Variable: Retensi karyawan

Sumber: Hasil Perhitungan SPSS for windows 19.0

Dari tabel 3 di atas diperoleh nilai  $r = 0,626$  yang artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kompensasi dan retensi karyawan Toko Harum Manis Pematangsiantar. Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi  $= 0,392$ , yang artinya tinggi rendahnya retensi karyawan dapat dijelaskan sebesar 39,2% oleh kompensasi selebihnya 60,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain seperti komponen organisasional, peluang karier, rancangan tugas dan pekerjaan serta hubungan

karyawan yang tidak dibahas secara lebih lanjut dalam penelitian ini.

### 3) Pengujian Hipotesis dengan uji t

Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis.

**Tabel 4**  
Perkiraan Nilai t Hitung  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	t	Sig.
(Constant)	3.616	0.001
Kompensasi	4.252	0.000

a. Dependent Variable: Retensi Karyawan.

Sumber: Hasil perhitungan SPSS for windows 19.0

Hasil perkiraan nilai t hitung pada tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} 4,252 > t_{tabel}$  dengan derajat kebebasan  $n-2$  ( $30-2=28$ ) sebesar 2,048 dan nilai signifikansi  $0,000 < \Gamma 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi karyawan pada Toko Harum Manis Pematangsiantar.

## 2. Evaluasi

### a. Kompensasi Pada Toko Harum Manis Pematangsiantar

Berdasarkan indikator yang digunakan oleh penulis, diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa kompensasi pada Toko Harum Manis Pematangsiantar dapat dikatakan baik. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan kuesioner yang dibagikan oleh penulis dan diperoleh nilai rata-rata jawaban sebesar 3,50 yang dinilai baik. Tetapi terdapat indikator yang apabila dilihat dari perolehan nilai rata-ratanya dinilai cukup baik. Indikator yang dimaksud yaitu pada dimensi kompensasi finansial langsung indikator ketiga tentang tingkat kesesuaian kompensasi dengan kinerja yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,40. Pada indikator keempat tentang tingkat kesesuaian kompensasi dengan beban kerja diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,23. Pada indikator ini dijelaskan bahwa pemberian kompensasi yang tinggi akan diberikan kepada karyawan yang berkinerja tinggi dan memiliki beban kerja yang tinggi. Untuk mengatasinya manajer seharusnya mampu memotivasi karyawan, sehingga karyawan berusaha untuk menghasilkan kinerja yang baik.

Kemudian kendala dan kekurangan juga terdapat pada dimensi kompensasi finansial tidak langsung pada indikator ketiga tentang tingkatan bonus diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,17. Bonus yang diberikan perusahaan kurang memuaskan karyawan. Perusahaan dapat meningkatkan pemberian bonus terhadap karyawan guna untuk mendorong dan memotivasi karyawan agar karyawan dapat bekerja secara optimal dan dapat menguntungkan perusahaan.

Kemudian kekurangan juga terdapat pada dimensi kompensasi non finansial pada indikator pertama tentang tingkat kepedulian manajemen diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,33. Pada indikator ketiga tentang fasilitas kerja diperoleh nilai rata-rata

sebesar 3,40. Untuk mengatasinya, manajer dapat lebih memperhatikan kondisi psikologis karyawan. Apabila karyawan memiliki masalah pribadi, manajer dapat berkonsultasi dengan karyawan dan memberikan beberapa saran kepada karyawan dalam menyelesaikan masalahnya. Perusahaan juga dapat memberikan beberapa fasilitas yang mendukung karyawan seperti ruang istirahat yang memadai, kamar mandi yang memenuhi standar dan beberapa kebutuhan lainnya.

### b. Retensi Karyawan Toko Harum Manis Pematangsiantar.

Berdasarkan indikator yang digunakan oleh penulis, diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa retensi karyawan pada Toko Harum Manis Pematangsiantar dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan kuesioner yang dibagikan oleh penulis, dan diperoleh nilai rata-rata jawaban sebesar 3,29 yang dinilai cukup tinggi.

Pada dimensi pertama tentang komponen organisasional indikator pertama tentang tingkat budaya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,13. Cara mengatasinya manajer dapat secara langsung memantau atau mengontrol karyawan supaya bekerja sesuai dengan pedoman kerja yang telah diterapkan. Pada indikator kedua tentang strategi perusahaan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,30. Cara mengatasinya, perusahaan harus mampu memilih strategi yang paling optimal dalam perusahaannya dan tidak selalu berganti-ganti strategi sehingga membuat karyawan kurang mengetahui strategi mana yang dipakai oleh perusahaan. Pada indikator ketiga tentang tingkat manajemen diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,23. Cara mengatasinya, pemimpin harus mampu menerapkan tingkatan manajemen yang jelas. Karena karyawan sering tidak mengerti perintah dari manajer manakah yang harus dilaksanakan.

Pada dimensi peluang karier indikator pertama tentang pengembangan karier diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,17. Pada indikator kedua tentang peluang karier diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,60. Pada indikator ketiga tentang perencanaan karier formal diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,50. Cara mengatasinya, perusahaan seharusnya lebih bersifat demokratis atau terbuka terhadap jenjang karier karyawannya. Memberikan kesempatan atau peluang kepada karyawan akan peluang karier yang ada diperusahaan. Setelah peluang diberikan, perusahaan bisa memberikan beberapa pelatihan, sehingga karyawan lebih merasa percaya diri dan mampu melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya.

Pada dimensi penghargaan pada indikator pertama tentang gaji yang diberikan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,20. Pada indikator ketiga tentang tingkat kompensasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,70. Pada indikator keempat tentang tingkat pengakuan akan prestasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,30. Cara mengatasinya, perusahaan dapat meningkatkan pemberian kompensasi dalam kurun

waktu tertentu atau prestasi yang dicapai karyawan. Memberikan pengakuan berupa kompensasi atas prestasi yang dicapai karyawan. Dengan demikian karyawan akan termotivasi untuk bekerja secara lebih optimal yang dapat menguntungkan perusahaan dalam pencapaian laba.

Pada dimensi rancangan tugas dan pekerjaan pada indikator kedua tentang tingkatan tugas diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,37. Pada indikator keempat tentang kondisi kerja yang nyaman diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,37. Cara mengatasinya, perusahaan dapat menerapkan pedoman tugas yang lebih jelas akan tugas dari setiap jabatan. Sehingga karyawan mengerti pekerjaan apa yang hendak dilakukan. Untuk kondisi yang kurang nyaman, ini disebabkan akibat kondisi perusahaan bersuhu dingin, sehingga sebagian karyawan tidak terbiasa dan tidak nyaman. Perusahaan bisa memberikan jaket kepada karyawan untuk mengatasinya. Dengan demikian juga, karyawan akan merasa nyaman dan menganggap perusahaan cukup memperhatikan kondisi karyawan.

## D. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

- Dari analisis deskriptif kualitatif tentang kompensasi memiliki nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,50 dengan kriteria jawaban tinggi. Dari data tersebut diperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,07 pada indikator kompensasi non finansial pada indikator keenam tentang variasi pekerjaan. Namun masih terdapat kelemahan pada indikator kompensasi finansial tidak langsung indikator ketiga tentang tingkatan bonus yang diterima dengan nilai rata-rata terendah yaitu 3,17.
- Dari analisis deskriptif kualitatif tentang retensi karyawan memiliki nilai keseluruhan 3,29 dengan kriteria jawaban cukup tinggi Adapun nilai rata-rata tertinggi yaitu terdapat pada indikator hubungan karyawan pada indikator kedua tentang hubungan rekan kerja sebesar 3,90. Namun terdapat kelemahan pada indikator peluang karier indikator ketiga tentang perencanaan karier formal dengan nilai rata-rata terendah yaitu 2,50.
- Hasil analisis regresi adalah  $= 27,368 + 0,505X$ , berarti terdapat pengaruh positif antara variabel kompensasi (X) dan retensi karyawan (Y) pada Toko Harum Manis Pematangsiantar.
- Melalui analisa koefisien korelasi dan koefisien determinasi dengan menggunakan program aplikasi SPSS diperoleh nilai  $r = 0,626$  yang artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kompensasi dan retensi karyawan Toko Harum Manis Pematangsiantar. Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi  $= 0,392$  yang artinya tinggi rendahnya retensi karyawan dapat dijelaskan sebesar 39,2% oleh kompensasi selebihnya 60,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain seperti komponen

organisasional, peluang karier, rancangan tugas dan pekerjaan serta hubungan karyawan yang tidak dibahas secara lebih lanjut dalam penelitian ini.

- Melalui perhitungan uji hipotesis, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kompensasi terhadap retensi karyawan, diperoleh nilai  $t_{hitung} 4,252 > t_{tabel}$  dengan derajat kebebasan  $n-2 (30-2=28)$  sebesar 2,048 dan nilai signifikansi  $0,000 < \alpha 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi karyawan pada Toko Harum Manis Pematangsiantar

### 2. Saran

- Agar penerapan dan pemberian kompensasi dapat diterapkan secara optimal maka pada dimensi kompensasi finansial tidak langsung, perusahaan dapat meningkatkan pemberian bonus terhadap karyawan guna untuk mendorong dan memotivasi karyawan agar karyawan dapat bekerja secara optimal.
- Agar retensi karyawan dapat ditingkatkan maka dari segi peluang karier, perusahaan seharusnya lebih bersifat demokratis dan terbuka atas jenjang dan peluang karier yang ada diperusahaan.
- Sehubungan dengan keterbatasan-keterbatasan yang ada pada penulis, penelitian ini masih terdapat kelemahan-kelemahan dan belum dapat mengungkap seluruh variabel yang dapat mempengaruhi retensi karyawan pada Toko Harum Manis Pematangsiantar. Sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya, perlu memperbanyak variabel penelitian seperti komponen organisasional, peluang karier rancangan tugas dan pekerjaan, hubungan karyawan dan lain-lain.

## E. DAFTAR PUSTAKA

- Daft, Griffin, Ricky W, 2008, **Manajemen**, Jilid 1, Edisi 7, Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T Hani, 2000, **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**, Yogyakarta: BPFE.
- Nawawi, H Hadari, 2003, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Panggabean, Mutiara S, 2002, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Sumarni, Murti, 2011. **Pengaruh Employee Retention Terhadap Turnover Intention dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada RS Rajawali Citra, Bantul)**. Yogyakarta : Universitas PGRI Yogyakarta. Disertasi.
- Ikhtisar, 2013, <http://ikhtisar.com/4-cara-meningkatkan-retensi-karyawan>. Diakses tahun 2014.
- Kamus Bisnis, 2014, <http://kamusbisnis.com/arti/retensi-karyawan>. Diakses tahun 2014.