

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT. PEGADAIAN (PERSERO) UPC PASAR SEGAR PAAL DUA MANADO**

Veren Prang, Meiske Manopo, Lietje Lumatauw
Politeknik Negeri Manado, Jl. Raya Politeknik, (0431) 815212
Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado
Email : octaviaprang@gmail.com

ABSTRACT

Employee performance has an important role for a company, especially service companies. Employee performance must be able to provide satisfaction to its customers. So this study aims to determine the effect of employee performance on customer satisfaction at PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado. The type of research is quantitative research and research methods using descriptive research methods, field research methods and literature review research methods. Research that takes a sample from one population by using a questionnaire as a data collection tool. The population taken is customers at PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado. The customers in question amounted to 80 people but the sample involved was 44 respondents using the Simple Random Sampling method. The analysis used is descriptive statistical analysis, total score, correlation analysis and simple linear regression analysis. The results of research analysis correlation coefficient value $r = 0,756$ (75.6%) indicate that employee performance has a strong and significant relationship to customer satisfaction at PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado. The coefficient of determination shows that 57.2% customer satisfaction is influenced by employee performance, while the remaining 42.8% is influenced by other factors. The results of the analysis show that employee performance has a significant influence on customer satisfaction at PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado. For this reason, employee performance needs to be considered by leaders and companies so that they can increase customer satisfaction.

Keywords : Employee Performance, Customer Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat ketat, baik di dalam negeri maupun luar negeri. Produk apapun yang dihasilkan tidak terlepas dari unsur layanan, baik itu jasa sebagai produk inti, maupun sebagai produk lengkap. Oleh karena itu, dewasa ini perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin besar dan ditingkatkan lagi. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan akan merasa puas. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti pelanggan bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan.

Salah satu aspek yang dapat menunjang keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesan bekerja adalah kemampuan kerja. Dengan kemampuan kerja yang memadai karyawan diharapkan dapat mengatasi segala permasalahan pekerjaan sehingga tugas pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik. Kemampuan (*ability*) baik pengetahuan atau keterampilan merupakan komponen penting dalam mencapai kinerja. Kemampuan mempengaruhi langsung tingkat kinerja

dan kepuasan seorang karyawan lewat kesesuaian kemampuan-pekerjaan. Untuk mencapai kinerja yang memuaskan diperlukan kemampuan profesional dan untuk mencapainya harus melalui beberapa tahapan atau kondisi. Pendidikan formal masih belum memadai untuk mencapai kemampuan yang profesional. Untuk itu kemampuan SDM karyawan harus diberdayakan melalui pelatihan, pendidikan dan pengembangan. Dengan kemampuan kerja yang memadai diharapkan memberikan implikasi terhadap peningkatan kinerja karyawan sehingga mendukung pelaksanaan tugas secara efektif, efisien, dan profesional.

Kinerja karyawan dalam perusahaan memegang peranan yang sangat penting karena melalui karyawan perusahaan berinteraksi dengan nasabah. Interaksi antara karyawan dengan nasabah memegang peran utama karena melalui interaksi ini nasabah dapat mengenal perusahaan. Selain itu, kinerja karyawan merupakan cerminan citra diri perusahaan kepada nasabah dan menjadi kunci sukses tercapainya kepuasan nasabah.

PT Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado mengutamakan pelayanan nasabahnya, kepuasan nasabah menjadi sasaran dan sebagai alat pemasaran yang utama. PT Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado melakukan upaya untuk membuat nasabahnya merasa puas baik terhadap produk maupun kinerja karyawannya. Ada beberapa nasabah yang masih kurang puas dengan kinerja karyawan di PT Pegadaian (Persero), karena kinerja karyawan yang diberikan PT Pegadaian (Persero) ini termasuk kurang cepat pada saat proses transaksi yang dilakukan, dimana hal ini dapat membuat nasabah atau pelanggan untuk tidak datang kembali bertransaksi di PT Pegadaian (Persero).

Dapat dilihat juga masalah – masalah yang ada di perusahaan pula yaitu, masih ada karyawan yang belum tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga nasabah harus menunggu karena pelayanan kurang cepat dalam proses menaksir barang jaminan. Kurang puas nya nasabah dengan kinerja karyawan dikarenakan masih ada karyawan yang belum terlalu menguasai sistem aplikasi yang ada sehingga transaksi menjadi terhambat. Selain itu, masih ada karyawan yang kurang teliti dalam proses transaksi yang mengakibatkan kesalahan dalam menginput data. Nasabah merasa belum puas terhadap pelayanan yang ada, yaitu ketika nasabah mengajukan pertanyaan seringkali karyawan tidak dapat menjawab pertanyaan dari nasabah.

2. LANDASAN TEORI

1. Kinerja

Kinerja adalah hasil atas yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai (Mathis dan Jackson, 2002). Kinerja pegawai adalah seberapa banyak para pegawai memberi kontribusi kepada perusahaan meliputi kuantitas output, kualitas output, jangka waktu, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif. Kinerja pegawai menunjuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Mathis dan Jackson, 2002). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut (Anwar, 2000) adalah: 1) faktor kemampuan, 2) faktor motivasi. Kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan pengetahuan (knowledge). Pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan tugas sehari-hari, akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, setiap pegawai harus ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya. Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai mengarah pada usaha mencapai tujuan perusahaan.

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Gerson, 2010). Kepuasan pelanggan bermakna perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan konsumen ketika menggunakan produk tersebut. Bila konsumen merasakan performa produk sama atau melebihi ekspektasinya, berarti mereka puas. Sebaliknya jika performa produk kurang dari ekspektasinya, berarti mereka tidak puas. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan adalah *pleasureable fulfillment* yaitu terpenuhinya harapan pelanggan dengan memuaskan (Oliver, 2010). Kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional pelanggan pasca- pembelian yang dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan (Lovelock & Wright, 2007). Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja layanan yang dirasakan dibanding dengan harapan (Kotler & Keller, 2016). Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya (Yamit, 2013). Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Sumarwan, 2012). Menilai kepuasan konsumen,

menganjurkan penggunaan multi- item scale yaitu tidak saja mengevaluasi kepuasan pelanggan dari sisi layanan perusahaan, tetapi juga komponen dalam proses layanan (Oliver, 2010). Dalam pengukuran kepuasan, indikator yang digunakan adalah: ketanggapan pelayanan, profesionalisme dan kepuasan menyeluruh dengan jasa (Supranto, 2011).

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini memiliki dua variable yaitu, variable yang mempengaruhi (variabel independent) dan variabel yang dipengaruhi (variabel dependent). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan sebagai variabel bebas (independent) terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (dependent).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Metode deskriptif (*Descriptive Methode*)

Metode ini dimana peneliti menggambarkan fenomena atau gejala sosial yang sedang terjadi pada suatu objek penelitian. Dalam hal ini dengan mengamati dan mendeskripsikan serta melakukan analisis pengukuran terhadap dua variabel utama yaitu, kinerja karyawan dan kepuasan nasabah.

b. Metode Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Metode ini mengadakan penelitian langsung ke perusahaan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan mengenai kinerja karyawan dan kepuasan nasabah.

c. Metode Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan – bahan dari berbagai literatur yang berkaitan dengan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah, baik dari perusahaan maupun dari luar perusahaan.

Penelitian ini menggunakan 2 jenis data yaitu :

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Menurut Susanti (2014:15) data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari nasabah pada PT Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado. Dalam hal ini yaitu data hasil kuesioner terhadap nasabah yang diolah langsung oleh Penulis.

2. Data Sekunder

Data sekunder menurut Sugiyono (2015:137) adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data ini berupa gambaran umum perusahaan, seperti profil perusahaan, struktur organisasi yang diperoleh dari perusahaan, data jumlah karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado

Kemajuan suatu organisasi tidak terlepas dari kinerja karyawan agar perusahaan dapat dijalankan. Untuk mencapai tujuan dari perusahaan yang maksimal maka karyawan harus bekerja keras untuk memenuhi kepuasan dari nasabah, karena kinerja dari karyawan memegang peranan yang sangat penting bagi kepuasan nasabah. Untuk menjelaskan sejauh mana pengaruh variabel bebas yaitu kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah, maka dilakukan pembahasan berdasarkan hasil observasi dan analisis data yang dilakukan. Dari hasil penelitian didapat nilai koefisien korelasi $r = 0,756$ menunjukkan bahwa adanya hubungan yang kuat (erat) antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado

Berdasarkan analisis data atau pengolahan data diperoleh persamaan regresi $Y = 11,313 + 0,585 X$. Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa nilai dari konstanta adalah 11,313 dan nilai koefisien arah regresi adalah 0,585. Hal itu menunjukkan bahwa pada saat kinerja karyawan bernilai (0), maka kepuasan nasabah akan bernilai 11,313, sedangkan jika kinerja karyawan dinaikkan satu kesatuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat satuannya yaitu sebesar 11,898. Dengan demikian kepuasan nasabah merupakan salah satu kunci keberhasilan usaha, sehingga dengan memuaskan nasabah maka perusahaan dapat meningkatkan keuntungannya. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah maka perlu memperhatikan kinerja karyawan.

Nilai koefisien determinasi $r^2 = 0,572$ menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado 57,2% dipengaruhi oleh kinerja karyawan, sedangkan sisanya 42,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Sedangkan untuk uji T dengan t hitung 7,491 lebih besar dari t tabel 2,019 yang berarti kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini mengkonfirmasi hasil penelitian dari Widyawati (2019) dan Eno Virgiawansyah (2019) yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan kajian teoritis, terdapat 4 faktor yang mempengaruhi peningkatan kepuasan nasabah. Keempat faktor ini adalah kualitas, kuantitas, waktu dan sumber daya. Tentunya keempat faktor tersebut harus ditingkatkan dan diperbaiki agar supaya terjadi peningkatan kepuasan nasabah yang ada pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado.

Kualitas didefinisikan sebagai memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas totalitas tampilan dan karakteristik jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan dari nasabah. Kualitas harus ditingkatkan yaitu dengan mengerjakan pekerjaan dengan teliti agar hasil kerja yang dihasilkan akurat dan tidak membuat kesalahan sehingga hasil pekerjaan bersih dan rapih.

Kuantitas yaitu banyaknya jumlah pekerjaan atau aktivitas yang harus diselesaikan oleh karyawan tersebut. Untuk memperbaiki kuantitas pada karyawan yaitu dengan mampu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan. Dalam hal ini karyawan melakukan penaksiran barang sesuai dengan taksiran yang ditentukan oleh perusahaan

Ketepatan waktu yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan dalam menyelesaikan pekerjaan yang dilaksanakan, serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Karyawan harus tepat waktu dalam penyelesaian pekerjaan dan tidak menunda-nunda pekerjaan serta dapat menggunakan waktu sebaik-baiknya untuk kegiatan di luar kantor maupun waktu dalam bekerja. Dalam hal ini karyawan memperhatikan standar waktu yang ditetapkan oleh perusahaan dalam melayani nasabah.

Sarana prasarana merupakan sumber daya yang dapat digunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya. Karyawan harus dapat menggunakan Sarana dan prasarana yang ada agar pekerjaan dapat berjalan dengan lancar yaitu dengan pelatihan kepada karyawan untuk menggunakan sistem yang ada pada perusahaan.

5. PENUTUP

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagai jawaban atas rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kinerja karyawan masih perlu diperhatikan dan ditingkatkan dengan lebih baik lagi. Hasil analisis jawaban responden total skor untuk variabel kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado termasuk di kategori cukup baik dengan prosentase 69,8% masih perlu ditingkatkan.
2. Kepuasan nasabah masih perlu ditingkatkan dengan lebih baik lagi agar nasabah dapat merasa puas. Dari hasil analisis tentang jawaban total skor responden, menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado dikategorikan cukup baik dengan prosentase 73,1% dan masih perlu ditingkatkan.
3. Variabel kinerja karyawan dengan thitung 7,491 lebih besar dari ttabel 2,019 yang berarti variabel kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado. Bila kinerja karyawan baik maka akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado.

b. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta sebagai jawaban atas rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apabila PT. Pegadaian (Persero) UPC Pasar Segar Paal Dua Manado ingin meningkatkan kepuasan dari nasabah maka perusahaan perlu memperhatikan kinerja dari karyawan agar tidak terjadi hal-hal yang membuat nasabah merasa kurang puas.
2. Kualitas harus ditingkatkan yaitu dengan mengerjakan pekerjaan dengan teliti agar hasil kerja yang dihasilkan akurat dan tidak membuat kesalahan sehingga hasil pekerjaan bersih dan rapih dan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan
3. Karyawan tepat waktu dalam penyelesaian pekerjaan dan tidak menunda-nunda pekerjaan serta dapat menggunakan waktu sebaik-baiknya untuk kegiatan di luar kantor maupun waktu dalam bekerja.

4. Karyawan harus dapat menggunakan Sarana dan prasarana yang ada agar pekerjaan dapat berjalan dengan lancar yaitu dengan pelatihan kepada karyawan untuk menggunakan sistem yang ada pada perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bintoro. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : Gava Media
- Budihardjo. 2016. *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*. Jakarta : Raih Asa Sukses
- Djati. 2005. *Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan pada Front Stage Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Universitas Krsiten Petra Surabaya
- Edison E. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta
- Eno Virgiawansyah. 2019. *Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. TRITAMA Rental Mobil Pontianak*. Skripsi. Universitas Tanjungpura Pontianak
- Hasibuan. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ismiyati. 2010. *Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas Konsumen pada Hotel Sri Wibowo Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Sanata Dharma
- Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Emban Patria
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta : STIE YKPN
- Mangkunegara P. A. 2005 *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Rafika Aditama.
- Prasetyo. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Raja Grafindo Persaja
- Priansa. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Santoso. 2012. *Statistik Ekonomi Plus Aplikasi SPSS*. Ponorogo: Umpo
- Sinambela. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Simanjuntak. 2010. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta : Lembaga Penerbit FEUI
- Siregar. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta : Kencana Prenadamedia Group
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitati dan Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Supranto. 2006. *PengukuranTingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono. 2016. *Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Utami, Santi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Widodo. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Widyawati. 2019. *Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sulselbar Parepare*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare