

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN

Zul Anshari dan Harapan Tua R.F.S

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Factors Affecting Job Satisfaction Internal Customer. This study aims to empirically examine and analyze whether the appreciation of organizational factors to employee, job autonomy and policy influence organizations internal customer satisfaction at The Office of Ministry Religious Affair in Dumai City. The population in this study were all employees at the Office of Ministry of Religious in Dumai City totaling 43 people. Sources of data in this study is primary data derived from questionnaires distributed to respondents. To test the hypothesis simultaneously used partial F test and t test. Results of this study demonstrate that the organization appreciation to employee, job autonomy and policy organisation partially or simultaneously affect job satisfaction of internal customers.

Abstrak: Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pelanggan Internal. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris dan menganalisis apakah faktor apresiasi organisasi karyawan, otonomi kerja, dan kebijakan organisasi mempengaruhi kepuasan pelanggan internal pada Kantor Kementerian Agama di Kota Dumai. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Kantor Kementerian Agama di Kota Dumai berjumlah 43 orang. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal dari kuesioner yang dibagikan kepada responden. Untuk menguji hipotesis secara simultan digunakan uji F dan uji t parsial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa apresiasi organisasi, otonomi kerja, dan kebijakan organisasi secara parsial maupun simultan mempengaruhi kepuasan kerja pelanggan internal.

Kata Kunci: apresiasi organisasi, otonomi kerja, kebijakan organisasi, kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Kepuasan pegawai sebagai pelanggan internal merupakan elemen yang kritis yang harus disikapi. Tidak hanya dalam hal pemberian tingkat pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga dalam peningkatan produktivitas, rendahnya tingkat *turnover* pegawai, dan pengurangan biaya *recruitment* pegawai baru. Oleh karena itu, faktor manusia dibalik keberhasilan atau kegagalan dalam menyampaikan pelayanan tidak dapat tidak harus diperhatikan. Kotler (2005) menyatakan, bahwa kepuasan kerja pegawai sebagai pelanggan internal akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dihasilkannya. Begitu juga dengan Hartline (1996) juga mengemukakan hal yang sama dalam tulisannya bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dihasilkan pegawai dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kepuasan kerja pegawainya.

Kementerian Agama sebagai salah satu lembaga pelayanan publik yang melayani haji tidaklah lepas dari masalah kurang baiknya mutu

pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya maka tergantung kepada kinerja pegawai yang memberikan pelayanan tersebut. Disamping memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai juga mendapatkan layanan dari tempatnya bekerja, dalam hal ini pegawai merupakan pelanggan internal dari suatu organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kepuasan pelanggan internal (pegawai) di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa keluhan dari pelanggan internal terhadap pekerjaannya, di mana pada kantor ini belum terdapat apresiasi kantor yang setimpal terhadap kinerja yang telah diberikan oleh pegawai. Belum terdapat bonus tambahan penghasilan terhadap pegawai yang berprestasi ataupun yang beban kerjanya lebih berat dibandingkan dengan pegawai lain. Karena pegawai yang memiliki pekerjaan yang lebih banyak memiliki penghasilan yang sama dengan pegawai yang pekerjaannya

sedikit. Di samping itu terkait dengan promosi jabatan yang berlangsung menunjukkan bahwa pola promosi yang tidak transparan terhadap pegawai sebagai pelanggan internal di mana pegawai yang dipromosikan tidak berdasarkan atas prestasi yang dibuatnya, tetapi lebih kepada kebijakan dari atasannya. Hal ini menimbulkan kecemburuan antara pegawai yang dapat menjadi indikasi dari terjadinya ketidakpuasan pelanggan internal di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai.

Mengingat pentingnya aspek kualitas pelayanan dan aspek kepuasan pegawai sebagai pelanggan internal yang memberikan pelayanan tersebut maka pengukuran pengaruh antara kepuasan pelanggan internal dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat diperlukan. Sebaliknya kegagalan dalam menganalisa kepuasan pelanggan internal secara tepat baik dalam konsep maupun pengukurannya akan menjerumuskan organisasi ke dalam suatu keadaan yang sama sekali jauh dari tujuan dari organisasi tersebut.

Definisi dari kepuasan kerja telah dikemukakan oleh beberapa pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda. Stamps (1997) mengemukakan kepuasan kerja pelanggan internal (pegawai) dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dapat dipergunakan dalam penelitian yang berhubungan dengan kepuasan kerja pegawai karena dipandang paling sesuai. Faktor-faktor tersebut adalah apresiasi organisasi kepada pegawai, kewenangan atau otonomi pekerjaan, citra/profesional, dan kebijakan organisasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh apresiasi organisasi terhadap pegawai, kewenangan/otonomi kerja dan kebijakan organisasi baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pelanggan internal, dan faktor apa yang paling dominan.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tiga variabel. Oleh karena itu bentuk

hubungannya hanya didasarkan pada dua variabel saja, yaitu variabel bebas (independent variabel) dan variabel terikat (dependent variabel). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas adalah apresiasi organisasi kepada pegawai, otonomi pekerjaan dan kebijakan organisasi. Sedangkan yang merupakan variabel terikat adalah kepuasan pelanggan internal. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Dumai yang berjumlah 43 orang. Karena jumlah populasi yang sedikit, maka teknik pengambilan sampelnya menggunakan populasi sampling yaitu semua jumlah populasi menjadi sampel. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi masing-masing variabel independen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh variabel bebas faktor-faktor watak (X1), kebebasan politik (X2), kesempatan untuk maju (X3) terhadap variabel terikat kepuasan kerja (Y), akan dianalisis dengan menggunakan model regresi linier berganda dengan bantuan program *Statistics for Products and Services Solution (SPSS For Windows) Release 19*. Didapat hasil sebagai berikut:

Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Pengujian hipotesis uji F digunakan untuk melihat apakah secara keseluruhan variabel bebas mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Hasil perhitungan statistik uji F. Dari tabel dapat dilihat bahwa F hitung sebesar 39,410 dengan tingkat signifikansi 0,000. Untuk pengujian dengan jumlah sampel sebanyak 43 dengan tingkat keyakinan 0,05, maka F tabelnya adalah sebesar 2,59. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka ini berarti secara simultan seluruh variabel independen yaitu apresiasi organisasi, otonomi kerja dan kebijakan organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan kerja pelanggan internal. Dengan demikian model regresi ini dapat menjelaskan masing-masing variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap

kepuasan kerja pelanggan internal. Artinya semakin tinggi ketiga variabel independen tersebut secara bersama-sama maka semakin tinggi kepuasan pelanggan internal. Ini juga menjawab rumusan masalah bahwa faktor apresiasi organisasi, otonomi kerja, dan kebijakan organisasi sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan internal secara simultan.

Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Untuk menentukan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel tergantung digunakan uji t. Uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji pengaruh semua variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji t ini membandingkan t hitung dengan t tabel yaitu bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel bebas tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat, dalam hal ini tingkat kepercayaan α sebesar 0.05 (5%). Ada satu variabel bebas yang memiliki hubungan secara parsial dengan variabel terikat karena memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan ada tiga variabel bebas yang tidak memiliki hubungan dengan variabel terikat karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ di mana nilai t tabel untuk sampel sebanyak 43 dan dengan tingkat probabilitas 0,05% adalah 1,671.

Untuk variabel apresiasi organisasi (X1) memiliki t hitung sebesar 3,272 yang tentu saja lebih besar daripada t tabel 1,671. Ini berarti apresiasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Ini berarti bahwa semakin baik apresiasi organisasi kepada pegawai dapat meningkatkan kepuasan kerja pelanggan internal dan begitu pula sebaliknya.

Variabel otonomi kerja (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 2,387 yang juga lebih besar daripada t tabel 1,671. Ini berarti otonomi kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pelanggan internal. Ini berarti bahwa semakin tinggi otonomi kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja pelanggan internal dan begitu pula sebaliknya.

Variabel Kebijakan organisasi (X3) memiliki nilai t hitung sebesar 8,272, karena nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel sebesar 1,671, maka ini berarti kebijakan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pelanggan internal. Ini berarti bahwa semakin baik kebijakan organisasi maka akan semakin baik pula kepuasan kerja dan begitu pula sebaliknya.

Untuk mempermudah pembacaan hasil dan interpretasi analisis regresi maka digunakan bentuk persamaan. Persamaan atau model tersebut berisi konstanta dan koefisien-koefisien regresi yang didapat dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya.

Berdasarkan persamaan regresi pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen tercermin dari koefisien regresi. Pengaruh apresiasi organisasi kepada karyawan sebesar 15,3%, Pengaruh otonomi kerja sebesar 14,4% dan kebijakan organisasi sebesar 82,6%. Dari persamaan tersebut juga dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kepuasan kerja sebesar 1 persen, maka akan meningkatkan (karena nilainya positif) apresiasi organisasi sebesar sebesar 15,3% dan setiap peningkatan kepuasan kerja sebesar 1 persen, maka akan meningkatkan (karena nilainya positif) otonomi kerja sebesar 14,4%, serta setiap peningkatan kepuasan kerja sebesar 1 persen maka akan meningkatkan kebijakan organisasi sebesar 82,6%. Nilai koefisien regresi kebijakan organisasi lebih besar dibandingkan koefisien regresi untuk variabel apresiasi organisasi dan otonomi kerja, artinya kebijakan organisasi lebih menentukan (pengaruh) lebih besar terhadap kepuasan kerja dibandingkan variabel apresiasi organisasi dan otonomi kerja.

Uji Koefisien Determinasi

Nilai R square (R^2) atau nilai koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 adalah diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.

Koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai *adjusted R2* sebesar 0,783. Hal ini berarti 78% variasi kepuasan kerja pelanggan internal dapat dijelaskan oleh variasi dari tiga variabel independen yaitu watak, kebebasan berpolitik, dan kesempatan untuk maju. Sedangkan sisanya (100% - 78% = 22%) dijelaskan sebab yang lain di luar model.

SIMPULAN

Apresiasi organisasi kepada pegawai secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pelanggan internal dengan besar pengaruh sebesar 15,4% pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai. Otonomi kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pelanggan internal dengan pengaruh sebesar 6,6%. Kebijakan organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pelanggan internal dengan pengaruh sebesar 83,7%. Apresiasi organisasi kepada pegawai, otonomi pekerjaan dan kebijakan organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pelanggan internal. Kebijakan organisasi merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan kerja pelanggan internal dengan pengaruh sebesar 83,7%, disusul dengan apresiasi organisasi sebesar 15,4% dan otonomi kerja sebesar 6,6%.

DAFTAR RUJUKAN

- Davis, Keith dan Newstrom. 2000. *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Ellitan, Lenna. 2003. "Strategi Mendongkrak Kualitas Pelayanan" dalam *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books
- Handoko, T. H. 1993. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Liberty
- Hilda. 2005. "Pengaruh Aspek Tanggung Jawab, Status jabatan, Wewenang dan Komptensi dalam Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan," *Tesis*, Semarang: Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro
- Kuswadi. 2005. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku organisasi*. Jakarta: Indeks
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Organisasidari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Swastika, Arya. 2008. "Tingkat Otonomi Kerja dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Agen Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia," *Tesis*, Jakarta: Universitas Katolik Atma Jaya