

PENGARUH KETERSEDIAAN FASILITAS, PROFESIONALISME KARYAWAN, DAN KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. WIRATAMA SUPERINTENDING DI JAKARTA

Andrianta Oddie Primaditya¹, Fachrudiy Asj'ar², Ferry Hariawan³
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
Andrianta.oddie@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas pengaruh Ketersediaan Fasilitas, Profesionalisme Karyawan dan Kualitas Jasa Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan oleh PT. Wiratama Superintending di Jakarta. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi tentang pengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang telah diberikan oleh PT. Wiratama Superintending di Jakarta. Terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yakni Ketersediaan Fasilitas, Profesionalisme Karyawan dan Kualitas Jasa Pelayanan. Teknik pengambilan sampling yang dipakai adalah *Accidental Sampling*, jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 108 responden. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa variabel Ketersediaan Fasilitas, Profesionalisme Karyawan, dan Kualitas Jasa Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, dan variabel Ketersediaan Fasilitas, Profesionalisme Karyawan, dan Kualitas Jasa Pelayanan berpengaruh secara simultan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Ketersediaan Fasilitas, Profesionalisme Karyawan, Kualitas Jasa Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study discusses the influence of facilities availability, the professionalism of employees and the quality of service services to the satisfaction of customers given by PT. Wiratama Superintending in Jakarta. The results of this research can provide information on the influence of customer satisfaction that has been given by PT. Wiratama Superintending in Jakarta. There are several variables that affect customer satisfaction namely facility availability, employee professionalism and service quality. The sampling technique in use is Accidental Sampling, the number of samples on this pin as much as 108 respondents. The result of the penitence stated that the variables of the facility availability, employee professionalism, and service quality are significant and positive in respect to customer satisfaction, and the variable availability of facilities, professionalism of employees, and quality of service are simultaneously and positively to customer satisfaction.

Keywords: Facility Comfort, Employee Professionalism, Service Quality and Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Pengusaha saat ini untuk memajukan perusahaannya agar tetap mampu bersaing dengan perusahaan kompetitor akan mencari apa saja yang saat ini yang sedang dibutuhkan pelanggan. Dengan terus mencari dan berinovasi yang sesuai dengan apa yang diharapkan akan berdampak dengan kepuasan yang akan dirasakan oleh pelanggan.

Demi untuk memenuhi kebutuhan konsumen perusahaan juga perlu melakukan observasi dalam mencari apa saja yang sedang dibutuhkan pelanggan saat ini. Hal tersebut didukung oleh pendapat Kotler (2002:42) mengutarakan bahwa kepuasan adalah perasaan konsumen atau pelanggan pada saat menggunakan, memakai, mengkonsumsi produk atau jasa yang sudah dirasakan kemudian mereka bisa menilai apakah produk tersebut sesuai yang diharapkan mereka atau tidak.

Pada era global saat ini bisnis yang terus mengalami perkembangan adalah bisnis di bidang Inspeksi. Menurut teori ahli Syahri dan Andayani (2017:233) bisnis Inspeksi (*Inspection*) saat ini merupakan melihat lapangan apakah aturan yang sudah ditetapkan dilaksanakan sesuai SOP atau tidak, kemudian mengambil langkah-langkah apa saja yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah yang ada lapangan.

Pada masa saat ini, inspeksi merupakan salah satu industri penting di setiap negara maju di dunia. Inspeksi di Indonesia sendiri merupakan salah satu bisnis yang tidak pernah mengalami pasang-surut, karena kecenderungan setiap tahunnya selalu bertambah dalam jumlah permintaan.

Selain itu faktor penting dalam suatu perusahaan inspeksi adalah ketersediaan fasilitas yang ada pada perusahaan agar menunjang para karyawan dalam bekerja dalam melakukan inspeksi. Dalam hal tersebut akan timbul sikap profesionalisme yang di tunjukan oleh karyawan akan dihargai oleh organisasi tempat mereka bekerja. Pekerja dalam bidang inspeksi

yang profesional akan berdampak positif dengan merasa puasnya pelanggan dengan hasil kinerja yang dilakukan. Seorang profesional sejati adalah seorang yang peduli dengan akan terciptanya kualitas pelayanan yang berkualitas yang dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dalam suatu bisnis.

PT. Wiratama Superintending merupakan salah satu perusahaan di bidang layanan *Consulting, Inspection and Audit Services* yang terletak di jalan Kelapa Hijau No.18 Jagakarsa, Jakarta Selatan. PT. Wiratama Superintending hingga sekarang sudah melayani berbagai perusahaan-perusahaan ekspor di seluruh Indonesia. Seperti perusahaan jasa layanan *Consulting, Inspection and Audit Services* pada umumnya PT. Wiratama Superintending beroperasi berdasarkan *job-schedule* dan standar operasional prosedur yang telah ditentukan. Keberhasilan perusahaan ini sangat bergantung pada pihak pembeli yang ingin menggunakan jasa layanan *Consulting, Inspection and Audit Services*.

Berdasarkan paparan diatas tentang fenomena yang terjadi pada persaingan bisnis inspeksi maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Pengaruh Ketersediaan Fasilitas, Profesionalisme Karyawan, dan Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Wiratama Superintending.

Landasan Teori

Dalam hal ini landasan teori yang diambil untuk mengambil pengertian tentang fasilitas adalah dimana kebutuhan dari melakukan bisnis inspeksi adalah harus tersedianya peralatan yang mendukung atau tenaga kerja yang ahli dalam melakukan inspeksi disebuah objek/perusahaan. Dalam penelitian ini untuk itu pekerja yang bertugas dalam melakukan tugas inspeksi harus yang sudah berpengalaman dalam bidangnya masing-masing.

Kemudian landasan teori yang diambil dari profesionalisme kerja karyawan yaitu pelayanan yang diberikan karyawan inspeksi dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, khusus dalam penelitian ini adalah

memberikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, selain itu juga para petugas inspeksi juga memberikan solusi apa saja yang harus dilakukan dalam mengatasi masalah yang ada pada perusahaan tersebut

Selanjutnya landasan teori yang diambil mengenai kualitas pelayanan jasa adalah pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa inspeksi khususnya dalam penelitian ini adalah perusahaan ekspor/impor, selanjutnya apakah pengguna jasa merasakan kepuasan dengan apa yang diberikan para pemberi pelayanan inspeksi.

Landasan teori mengenai kepuasan pelanggan adalah perasaan dimana para pelanggan menilai akan produk/jasa yang dirasakannya, dalam penelitian ini kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa inspeksi apakah pelanggan yang pernah menggunakan jasa inspeksi tersebut merasa puas atau tidak.

Indikator Variabel

Peneliti memakai indikator variabel ketersediaan fasilitas menurut Tjiptono (2001:184) adalah sebagai berikut:

1. *Spatial Considerations/Planning*
2. *Space planning*
3. *Equipment/Furniture*
4. *Lighting and color*
5. *Messages – Graphically delivered messages*
6. *Supporting elements*

Setelah itu indikator dari variabel profesionalisme menurut Agung Kurniawan (2005:73) adalah:

1. *Equality*
2. *Equity*
3. *Loyalty*
4. *Accountability*

Berikutnya adalah indikator dari variabel kualitas jasa pelayanan menurut Zeitham, *et. Al* (dikutip oleh Kartika 2011) :

1. *Tangible*
2. *Reliability*

3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

Kemudian yang terakhir indikator dari kepuasan pelanggan menurut Hasan (2008:71) indikator yang digunakan dalam minat berkunjung kembali adalah :

1. *Conformity of expectations*
2. *Re-use interest*
3. *Willingness to recommend*

Kerangka Konseptual & Hipotesis

Kerangka konseptual dalam penelitian ini yaitu memberikan gambaran penelitian yang akan dilakukan, gambaran dari penelitian ini adalah Ketersediaan Fasilitas (X1) diukur dengan indikator Pertimbangan / Perencanaan spasial (X1.1), Perencanaan ruang (X1.2), Perlengkapan / Perabotan (X1.3), Tata Cahaya dan Warna (X1.4), Pesan – Pesan yang Disampaikan Secara Grafis (X1.5), Unsur Pendukung (X1.6). Profesionalisme Karyawan (X2) diukur dengan indikator Equality (X2.1), Equity (X2.2), Loyalty (X2.3), Accountability (X2.4). Kualitas Jasa Pelayanan (X3) diukur dengan indikator Wujud Fisik (X3.1), Keandalan (X3.2), Daya tanggap (X3.3), Jaminan (X3.4), Empati (X3.5). Kepuasan Pelanggan (Y), diukur dengan indikator Kesesuaian Harapan (Y.1), Minat Penggunaan Ulang (Y.2), Ketersediaan untuk Merekomendasikan (Y.3). Setelah memberi gambaran tentang konsep dalam penelitian, kemudian peneliti melakukan hipotesis yang diajukan:

1. Ketersediaan fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada PT Wiratama Superintending.
2. Profesionalisme karyawan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada PT Wiratama Superintending.
3. Kualitas jasa pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan

pelanggan pada PT Wiratama Superintending.

4. Ketersediaan fasilitas, Profesionalisme Karyawan, dan Ketersediaan fasilitas berpengaruh secara simultan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada PT Wiratama Superintending.

METODE PENELITIAN

Populasi

Populasi yang didapat adalah pabrik-pabrik yang telah menjadi pelanggan PT Wiratama Superintending terhitung dimulai dari bulan Januari - Desember 2019 atau sebanyak 788 perusahaan.

Sampel

Dari hasil sampel yang didapatkan adalah 108, angka tersebut di peroleh dari jumlah indikator 18 x 6.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling yang digunakan peneliti dalam pengambilan sampel yaitu dengan teknik Acidental sampling yaitu dalam hal ini peneliti memberikan kuesioner kepada pelanggan secara kebetulan dijumpai pada saat peneliti sedang melakukan inspeksi keperusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Hal ini bertujuan apakah kuesioner yang disebar benar-benar valid dan reliabel. Berikut adalah pengujian validitas dan reliabilitas:

a. Uji Validitas

Dari hasil pengujian uji validitas dengan menggunakan aplikasi SPSS menunjukan bahwa hasil variabel ketersediaan fasilitas, kualitas jasa pelayanan, profesionalisme karyawan dan kepuasan pelanggan di uji seluruh item pernyataan menunjukan bahwa seluruh item nilainya signifikan mempunyai nilai kurang dari 0,05

b. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai alpha cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
Ketersedian Fasilitas (X ₁)	0,895	0,60	Reliabel
Kualitas Jasa Pelayanan (X ₂)	0,785	0,60	Reliabel
Profesionalisme Karyawan (X ₃)	0,758	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,945	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Setelah dilakukanya uji validitas dinyatakan valid kemudian diuji reliabilitas dan hasil menunjukan nilai dari semua variabel lebih dari 0,60.

Pengujian Asumsi Klasik

Tabel 3. Uji Asumsi Klasik

Jenis Uji	Hasil	Kriteria
Uji Normalitas	0.200 ^c	Sig>0,05
Keterangan	Berdistribusi Normal	
Uji Multikolinieritas		
1. Ketersedian Fasilitas (X ₁)		
Tolerance	0,858	
VIF	1,165	
2. Kualitas Jasa Pelayanan (X ₂)		
Tolerance	0,99	Tolerance > 10 atau VIF <10
VIF	1,01	
Profesionalisme Karyawan (X ₃)		
Tolerance	0,862	
VIF	1,16	
Uji Auto Korelasi		
Hasil	2,060	du < DW < (4-du)

Keterangan	Tidak Terjadi Autokorelasi
Uji Heterokedastisitas	Hasil pengujian menunjukkan tidak adanya Heterokedastisitas dalam gambar pengujian

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Uji Normalitas

Hasil pengujian yang didapat dari uji normalitas menunjukkan bahwa hasil dari pengujian menunjukkan 0,200 . dapat di katakan data yang digunakan menunjukkan angka normal.

Uji Multikolinieritas

Setelah diuji normalitas kemudian dilanjutkan diuji multikolonieritas yang didapatkan hasil yakni nilai dari VIF kurang dari <10.

Uji Autokorelasi

Selanjutnya untuk diuji autokorelasi didapat nilai dari tabel durbin watson nilainya menunjukkan tidak adanya autokorelasi dalam pengujian.

Uji Heterokedastisitas

Dilihat dari gambar pengujian hasil yang menunjukkan tidak terjadinya heterokedastisitas. dalam gambar scatterplot

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients B
(Constant)	0,082
Ketersedian Fasilitas (X ₁)	0.183
Kualitas Jasa Pelayanan (X ₂)	0.503
Profesionalisme Karyawan (X ₃)	0.364

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

$$Y = 0.082 + 0.183X_1 + 0.503X_2 + 0.364X_3 + e$$

Berikut penjabaran dari persamaan koefisien regresi sebagai berikut:

a. Konstanta (a) diperoleh sebesar 0,082

Menunjukkan bahwa jika variabel bebas ketersediaan fasilitas, profesionalisme karyawan dan kualitas jasa pelayanan sama dengan nol, maka Minat Berkunjung Kembali (Y) akan sebesar 0,082 satuan.

b. Kemudian diperoleh hasil dari pengujian regresi variabel ketersediaan fasilitas diperoleh persamaan regresinya sebesar 0,183. Dapat diartikan bahwa nilai variabel (X₁) dapat meningkatkan variabel kepuasan pelanggan (Y) yaitu sebesar 0.183.

c. Kemudian Nilai koefisien variabel kualitas jasa pelayanan sebesar 0,503. Hasil tersebut dikatakan positif dikarenakan tidak ada perubahan dari nilai variabel ketersediaan fasilitas dan profesionalisme karyawan atau disebut konstan.

d. Kemudian koefisien regresi yang didapat dari variabel kualitas jasa pelayanan sebesar 0,364, hasil tersebut menunjukkan hasil yang positif dikarenakan nilai dari variabel kualitas pelayanan dan profesionalisme karyawan adalah konstan.

Pengujian Hipotesis

a. Uji t

Tabel 5. Uji T

Variabel	T	Sig.
Ketersedian Fasilitas (X ₁)	2.087	0.039
Kualitas Jasa Pelayanan (X ₂)	3.543	0.001
Profesionalisme Karyawan (X ₃)	2.583	0.011

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

1. Hasil yang didapat dari pengujian hipotesis Pada variabel ketersediaan fasilitas (X₁), nilai T hitung = 2,087 > t tabel dengan signifikansi 0.039 < 0,05.

2. Pengujian hipotesis ke dua variabel profesionalisme karyawan (X_2), nilai yang di peroleh dari thitung sebesar 3.543 dengan nilai sig 0,001. Hasil menunjukan nilainya kurang dari 0.05 dan dinyatakan berpengaruh.
3. Pada variabel kualitas jasa pelayanan (X_3), nilai T hitung = 2,583 > t tabel dan nilai sig 0.011 < 0,05 yang dapat diartikan kualitas jasa pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

b. Uji f

Tabel Uji F

	F	Sig.
Regression	10,964	0.000 ^b

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 10,964 dengan nilai sig 0,000 < 0,05, maka keputusan yang dapat diambil adalah H_0 di tolak. Hal ini berarti Ketersediaan Fasilitas (X_1), Profesionalisme Karyawan (X_2), dan Kualitas Jasa Pelayanan (X_3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Wiratama Superintending di Jakarta.

Pembahasan

Hasil yang di dapat dalam pengujian pengaruh variabel ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan membuktikan bahwa ketersediaan fasilitas memiliki nilai signifikansi sebesar 0,039 sehingga ($0,039 < 0,05$). Maka hasil tersebut dapat dikatakan bahwa ketersediaan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selanjutnya pengujian yang didapat pada variabel kualitas jasa pelayanan diperoleh nilai sebesar 0,001 sehingga ($0,001 < 0,05$), yang artinya hipotesis yang diajukan dapat diterima.

Kemudian hasil yang diperoleh dari pengujian variabel profesionalisme karyawan mempunyai nilai 0,011 sehingga ($0,011 < 0,05$), hasil tersebut menunjukan hipotesis yang diajukan dapat diterima.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian serta hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil membuktikan Ketersediaan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT. Wiratama Superintending di Jakarta dinyatakan diterima.
2. Hasil hipotesis yang menyatakan Profesionalisme Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Wiratama Superintending di Jakarta dinyatakan diterima.
3. Terdapat pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Wiratama Superintending di Jakarta. Hasil penelitian menunjukan hipotesis dapat berpengaruh signifikan dan positif kebenarannya.
4. Secara simultan antara ketersediaan fasilitas, profesionalisme karyawan, dan kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Wiratama Superintending di Jakarta. Hasil penelitian menunjukan hipotesis dapat berpengaruh signifikan dan positif kebenarannya.

IMPLIKASI

Penelitian ini diharapkan kedepan agar perusahaan inspeksi agar selalu mengedepankan integritas dan profesionalisme di setiap pekerjaan, agar dapat lebih meningkatkan nilai kepuasan kepada pelanggan atau relasi yang telah menggunakan jasa inspeksi.

KETERBATASAN PENELITIAN

Sampel yang digunakan berjumlah 108 responden PT. Wiratama Superintending