

PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

RAHMAT RUDIYANTO

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Malang

Email. rry.edward@gmail.com

Abstrak

The purpose of this study was to determine and analyze partially and simultaneously the effect of the quality of human resources and employee performance on consumer satisfaction at Kasoem Hearing and Speech Center Malang. The population in this study were consumers who bought hearing aids at Kasoem Hearing and Speech Center Malang during the 2020 period, amounting to 208 people. Samples taken from the population (208 people) in this study were 137 people using the Slovin formula calculation and a margin of error of 5%. The data collection method used is through the distribution of questionnaires/questionnaires, the data analysis used is multiple linear regression.

The results of this study prove the quality of human resources and employee performance partially and simultaneously have a significant influence on consumer satisfaction Kasoem Hearing and Speech Center Malang. The results of this study mean that consumer satisfaction is influenced by the quality of human resources and employee performance.

Keywords: *quality of human resources, employee performance, consumer satisfaction*

Pendahuluan

Perkembangan kehidupan modern yang semakin maju pada saat ini menjadikan kegiatan sehari-hari manusia terbantu dan menjadi lebih mudah dalam segala hal. Akan tetapi dampak lain yang ditimbulkan yaitu semakin meningkatnya kebutuhan akan biaya untuk bertahan hidup, hal ini membuat manusia di tuntut untuk memikirkan bagaimana caranya bisa tetap bertahan hidup. Sudah tentu untuk memenuhi kebutuhan ini manusia harus bekerja, bisa pada organisasi atau perorangan supaya mendapatkan gaji atau penghasilan, dan juga bisa membuka usaha yang salah satu tujuannya untuk mendapatkan keuntungan lebih banyak.

Manusia mempunyai peran yang sangat penting dalam setiap aspek kehidupan saat ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat dikarenakan kualitas sumber daya yang semakin meningkat, baik dari produktivitas ataupun wawasannya.

Peran sumber daya manusia dalam segala hal akan sangat menentukan keberhasilan dari

hal tersebut, hal ini pun berlaku dalam sebuah organisasi. Peran sumber daya manusia dalam organisasi menjadi salah satu faktor penting guna tercapainya tujuan dari organisasi, karena sumber daya manusia menjadi pemikir, perencana, dan penggerak dalam organisasi. Oleh sebab itu, posisi sumber daya manusia dalam organisasi tidak hanya sebatas sumber daya, melainkan lebih berupa modal atau aset.

Menurut Hasibuan (2016) sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Akan tetapi sumber daya manusia yang penting bagi organisasi ini adalah sumber daya yang berkualitas.

Menurut ISO 2000, pengertian kualitas adalah totalitas karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas sumber daya manusia

menurut Ruky (2003) adalah “Tingkat pengetahuan, kemampuan, dan kemauan yang dapat ditunjukkan oleh sumber daya manusia”. Tingkat itu dibandingkan dengan tingkat yang dibutuhkan dari waktu ke waktu oleh organisasi yang memiliki sumber daya manusia tersebut.

Kualitas dari sumber daya manusia atau karyawan salah satunya bisa terlihat dari kinerjanya dalam organisasi, kinerja karyawan sangat berpengaruh bagi kesuksesan sebuah organisasi. Kinerja atau performa karyawan yang bagus akan berbanding lurus dengan hasil baik dalam perkembangan bisnis perusahaan. Sebaliknya, kinerja yang buruk akan berdampak buruk pula pada organisasi.

Hasil performa karyawan ini dapat dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Semuanya tergantung pada kuantitas dan waktu yang digunakan karyawan dalam menjalankan tugas. Faktor kinerja karyawan juga bisa dinilai dari waktu kerja, jumlah absen, keterlambatan, dan lamanya masa kerja.

Payaman Simanjuntak (2005) mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Mangkunagara (2002) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja baik yang dicapai oleh seseorang dalam menyelesaikan tanggung jawabnya.

Salah satu indikator tercapainya tujuan dari sebuah organisasi adalah tingkat kepuasan konsumen terhadap barang dan jasa yang diberikan oleh organisasi tersebut. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah

membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Sehingga memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap organisasi. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup organisasi, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Kasoem *Hearing and Speech Center* Malang merupakan salah satu organisasi yang kegiatan operasionalnya sangat mengandalkan kemampuan sumber daya manusia, dan salah satu tujuan dari setiap pelayanan yang diberikan oleh Kasoem *Hearing and Speech Center* Malang adalah kepuasan dan loyalitas konsumen atau pelanggan. Kasoem *Hearing and Speech Center* Malang memiliki sebuah alur pelayanan yang disebut “KASOEM *Experience Life Cycle*” alur pelayanan ini dimulai dari konsumen yang mencari tahu dan tertarik dengan barang dan jasa yang diberikan oleh Kasoem *Hearing and Speech Center* Malang, terjadi transaksi dari konsumen dan harapannya konsumen sangat puas dengan pelayanan dan produk atau jasa yang diberikan oleh Kasoem *Hearing and Speech Center* Malang, jika konsumen merasa puas maka akan terciptanya loyalitas kepada organisasi, dan puncaknya konsumen akan menjadi loyal dan bisa menjadi *referral*, *advokat*, atau *influencer* dari organisasi dalam hal ini bagi Kasoem *Hearing and Speech Center* Malang.

Kunci dari alur pelayanan “KASOEM *Experience Life Cycle*” ini terletak pada sumber daya manusianya. Maka dari itu, menjaga dan mengelola sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan ini, sehingga kualitas dan kinerja karyawannya harus menjadi perhatian serius oleh Kasoem *Hearing and Speech Center* Malang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli alat bantu dengar di Kasoem *Hearing and Speech Center* Malang selama kurun waktu 2020 yang berjumlah 208 orang. Peneliti hanya memfokuskan pada konsumen yang membeli alat bantu dengar saja, karena menurut peneliti konsumen ini mendapatkan pelayanan yang hampir menyeluruh dari Kasoem *Hearing and Speech Center* Malang, mulai dari penerimaan konsumen sampai dengan pembayaran alat bantu dengar.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang sebelumnya sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya. Persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Untuk membuktikan dan menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dilakukan uji t dan uji F, sedangkan untuk memastikan persyaratan dari model penelitian ini dilakukan uji asumsi klasik melalui uji normalitas, uji autokorelasi, uji heterokedstisitas dan multikolinieritas.

Temuan Penelitian dan Pembahasan

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Stdz. Coef.	t	Sig.
	B	SE			
(Constant)	1.050	1.826		-0.575	0.567
Kualitas SDM (X1)	0.368	0.136	0.233	2.707	0.008
Kinerja Karyawan (X2)	0.493	0.072	0.592	6.892	0.000

Dependent variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan tabel di atas disajikan bentuk persamaan regresi sesuai dengan rumus regresi linier berganda sebagai berikut ini:

$$Y = -1.050 + 0.368X_1 + 0.493X_2$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Koefisien regresi $\beta_{X1} = 0.368$ merupakan slope atau arah variabel kualitas sumber daya manusia (X1) yang mempengaruhi kepuasan konsumen (Y). Nilai parameter atau koefisien regresi β_1 dengan tanda positif ini menunjukkan setiap variabel kualitas sumber daya manusia naik satu maka kepuasan konsumen akan naik sebesar 0.368, dengan asumsi variabel yang lain tetap atau *Ceteris Paribus*.

Koefisien regresi $\beta_{X2} = 0.493$ merupakan slope atau arah variabel kinerja karyawan (X2) yang mempengaruhi kepuasan konsumen (Y). Nilai parameter atau koefisien regresi β_2 dengan tanda positif ini menunjukkan setiap variabel kinerja karyawan naik satu maka kepuasan konsumen akan naik sebesar 0.493, dengan asumsi variabel yang lain tetap atau *Ceteris Paribus*.

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Kasoem *Hearing and Speech Center* Malang. Besarnya pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat nilai koefisien sebesar 0,368 dengan t_hitung 2,707 dan signifikansi 0,008, dan nilai t_hitung sebesar 2,707 lebih besar dari t_tabel (1,985) dan nilai signifikansi sebesar 0,007. Hal ini dapat menjelaskan bahwa kualitas sumber daya manusia yang ada di Kasoem *Hearing and Speech Center* Malang sudah memiliki kualitas standar yang bisa memenuhi kepuasan konsumennya. Hal ini tentu bisa menjadi gambaran bagaimana manajemen pengelolaan sumber daya manusia di Kasoem *Hearing and Speech Center* terutama dalam hal pengembangan ilmu pengetahuan yang ada di Kasoem *Hearing and Speech Center*.

Dari 3 indikator yang ada pada variabel kualitas sumber daya manusia, kualitas intelektual sumber daya manusia memiliki nilai paling tinggi dibandingkan 2 indikator lainnya, maka dari itu Kasoem *Hearing and Speech Center* harus tetap konsisten mempertahankan kualitas sumber daya manusianya.

Ada 3 indikator dalam penelitian ini yang harus menjadi fokus Kasoem Hearing dalam upaya menjaga kualitas sumber daya manusianya agar bisa tetap stabil dan diharapkan bisa lebih berkembang, yaitu kualitas fisik dan kesehatan karyawan, kualitas intelektual karyawan, dan kualitas

1. Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	179.319	2	89.659	53.754	0.000
Residual	143.445	86	1.668		
Total	322.764	88			

spiritual karyawan. Pengambilan kebijakan Kasoem Hearing yang terkait dengan manajemen sumber daya manusia harus memperhatikan hal-hal yang sudah ada, terlebih 3 indikator dalam penelitian ini, karena jika kebijakan yang diambil oleh Kasoem Hearing berdampak negatif pada karyawan. Dikhawatirkan kualitas sumber daya manusia atau karyawannya menurun

dan bisa mempengaruhi kepuasan konsumennya, jika konsumen merasa tidak puas dengan karyawan, maka hal itu juga bisa berdampak negatif bagi Kasoem Hearing.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen, hasil yang signifikan ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Ratminto dan Atik (2018) "Tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan.

Sementara tingkat kepuasan penerima layanan akan diperoleh jika penerima mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan". Akan tetapi hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Amhas (2018) yang mana bahwa kualitas sumber daya manusia tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan pada objek penelitiannya. Perbedaan ini sangatlah wajar dan hal ini yang menambah wawasan baru dan sudut pandang baru dalam dunia pendidikan, bahwa tidak semua hal bisa disamaratakan meskipun menggunakan indikator yang sama.

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen

Penelitian ini menunjukkan hasil yang positif dari kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen Kasoem Hearing and speech Center Malang. Hal ini bisa dilihat dari nilai koefisien sebesar 0,493 dengan t_{hitung} 6,892 dan signifikansi 0,000, dan nilai t_{tabel} sebesar 6,892 lebih besar dari t_{tabel} (1,985) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05.

Hasil yang sangat baik yang didapat dalam penelitian ini, karena hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan sudah sesuai dengan harapan dari konsumen yang datang ke Kasoem Hearing. Sama halnya dengan kualitas sumber daya yang, Kasoem Hearing juga harus bisa konsisten dalam menjaga kinerja karyawannya. Dari 6 indikator kinerja karyawan yang ada pada penelitian ini yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja.

Nilai tertinggi didapat pada indikator kualitas dari kinerja karyawan sebesar 4,719. Kinerja karyawan ini menjadi salah satu roda penggerak dalam perusahaan, termasuk bagi Kasoem Hearing kinerja karyawan ini menjadi hal penting dalam kegiatan perusahaan dan harus menjadi perhatian oleh Kasoem Hearing.

Menurut Wibowo dalam Rozarie (2017) menyatakan bahwa "Evaluasi pengukuran kinerja menilai apakah penilaian kinerja telah dilakukan dengan benar, apakah sistem review dan coaching telah berjalan dengan benar serta apakah metode sudah tepat. Evaluasi hasil apabila terdapat deviasi, dicari faktor yang menyebabkan dan berusaha memperbaikinya di kemudian hari".

Dari hasil penelitian yang signifikan terkait pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen, maka berdasarkan penjelasan Wibowo diatas, bisa ditarik kesimpulan bahwa manajemen karyawan di Kasoem Hearing and Speech Center Malang ini bisa dikatakan baik, hal ini dilihat dari respon pelanggan terhadap kinerja karyawan, respon pelanggan juga bisa dijadikan evaluasi bagi perusahaan untuk tetap

mempertahankan manajemen pengelolaan karyawannya dan berusaha agar bisa ditingkatkan lagi. Dan hasil penelitian ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Adi Hermanto (2016) yang mana pada penelitiannya didapatkan hasil yang signifikan dari kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen

Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan kinerja karyawan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai F_{hitung} sebesar 53,754 dengan signifikansi 0,000. Nilai F_{hitung} (53,754) lebih dari F_{tabel} (3,103) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hal ini menjadi informasi yang berharga bagi Kasoem Hearing yang akan berguna dalam upaya mempertahankan eksistensi perusahaan, yaitu dengan tetap menjaga kualitas sumber daya manusia dan kinerja karyawannya.

Infomasi lain yang didapat dari hasil penelitian ini adalah terkait “kualitas”, hanya satu kata yang biasa saja akan tetapi bila suatu hal seperti barang, jasa, dan lainnya tidak memiliki “kualitas” maka tidak akan memiliki nilai yang berarti dimata konsumen. Pada variabel kualitas sumber daya manusia nilai lebih dimata konsumen tedapat pada intelektual sumber daya manusianya, sedangkan pada vaiabel kinerja karyawan terletak pada kualitas kinerja karyawan.

Menurut Mangkunegara (2017) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Dari pernyataan Mangkunegara ini kita bisa melihat bahwa kinerja karyawan ditentukan oleh kualitas dari sumber daya manusia itu sendiri, maka kualitas sumber daya manusia dan kinerja saling terikat dan saling mempengaruhi, dan bila dikaitkan dengan penelitian ini maka baik secara parisial ataupun simultan kualitas sumber

daya manusia dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pada hasil penelitian ini didapatkan hasil bahwa kualitas sumber daya manusia dan kinerja karyawan secara bersama-sama memiliki peran yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penutup

Terdapat pengaruh signifikan dari kualitas sumber daya manusia secara parsial terhadap kepuasan konsumen Kasoem *Hearing and Speech Center* Malang dengan melakukan uji t dan didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 2,707 lebih besar dari t_{tabel} (1,985) dan nilai signifikansi sebesar 0,007 kurang dari 0,05.

Terdapat pengaruh signifikan dari kinerja karyawan secara parsial terhadap kepuasan konsumen Kasoem *Hearing and Speech Center* Malang dengan melakukan uji t dan didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 6,892 lebih besar dari t_{tabel} (1,985) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05.

Terdapat pengaruh signifikan dari kualitas sumber daya manusia dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen Kasoem *Hearing and Speech Center* Malang dengan melakukan uji F dan didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 53,754 dengan signifikansi 0,000. Nilai F_{hitung} (53,754) lebih dari F_{tabel} (3,103) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Daftar Referensi

- Achmad, S. Ruky. 2003. *Kualitas Sumber Daya Manusia*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Adi, Dwi Hermanto. 2016. “*Pengaruh Motivasi dan Kinerja Karyawan PT. Terminix Internasional Terhadap Kepuasan Konsumen di Malang*”.
- Amhas, Muhammad. 2018. “*Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*”.

- (SAMSAT) Makassar 01 Selatan". Jurnal Miari Management, Volume 3 No 1 2018.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Penerbit PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*. PT. Indeks, Jakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ratminto, dan Atik Septiwinarsih. 2018. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Rozarie, C. R. D., & Indonesia, J. T. N. K. R. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Negara Kesatuan Republik Indonesia, Jakarta.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Lembaga Penerbit FEUI, Jakarta.