

ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN AMIK CIPTA DARMA SURAKARTA

Oleh
Purwatiningsih
Dosen AMIK Cipta Darma Surakarta

Abstraksi

Peneliti merumuskan permasalahannya sebagai berikut: apakah ada pengaruh yang signifikan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta dan apakah ada pengaruh yang signifikan dimensi kualitas pelayanan tersebut secara parsial terhadap kinerja karyawan serta dimensi kualitas manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan.

Kuesioner penelitian dibagikan kepada 156 responden mahasiswa sampel secara acak. Analisis Regresi Linier menghasilkan persamaan sebagai berikut :

$$Y = 0,981 + 0,197X1 + 0,451X2 + 0,326X3 + 0,345X4 + 0,233X5$$

Untuk melihat keeratan hubungan atau korelasi antara seluruh variabel bebas, yaitu Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) dan Emphaty (X5) terhadap karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta (Y) ditunjukkan oleh angka multiple regression sebesar 0,902 atau 90,2%. Angka ini relatif cukup besar menunjukkan demikian eratnya hubungan antara seluruh variabel bebas X terhadap variabel tergantung Y.

Uji F menghasilkan nilai F hitung sebesar 32,711 lebih besar dari F tabel sebesar 3,9 dengan probabilitas 0,000. Hal ini berarti pada taraf nyata $\alpha = 0,5$ dapat dikatakan bahwa variabel Tangible(X1), reliability (X2), responsiveness (X3), Assurance (X4) dan Emphaty (X5) mempunyai pengaruh yang berarti terhadap karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta atau dengan kata lain bahwa dengan taraf nyata 5% **hipotesis pertama diterima atau terbukti.**

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Jopie Jusuf (1992:4) menyatakan bahwa sifat industri bisnis jasa (service) memiliki 4 karakteristik:

1. *Intangibility* (tidak berwujud) : pelayanan jasa perbankan tidak dapat diraba, dilihat atau dipandang.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) : jasa perbankan tidak dapat dibuat terlebih dahulu baru dikonsumsi, tetapi harus dilakukan pada saat bersamaan. Proses produksi terjadi pada saat yang sama dengan proses konsumsi. Pelayanan jasa perbankan baru dapat dilakukan bila ada kehadiran dari personal bank tersebut. Akibatnya, pengendalian kualitas (*quality control*) sangat sulit dilakukan. Sehubungan dengan inilah maka bank tidak segan mengeluarkan biaya besar untuk meningkatkan kemampuan karyawannya.

3. *Variability* (keaneka ragaman) : kualitas pelayanan jasa perbankan memiliki tingkat keragaman yang tinggi tergantung dari tempat, waktu, dan personal yang melakukannya. Variabilitas yang tinggi terjadi karena jasa perbankan sangat bergantung dari manusia.
4. *Perishability* (mudah rusak) : jasa tidak dapat disimpan karena proses produksi terjadi pada saat proses konsumsi.

Oleh karenanya lembaga bidang jasa pendidikan harus selalu menekankan kualitas pelayanannya agar supaya kepuasan mahasiswa terpenuhi yang pada akhirnya menjadikan lembaga tetap bisa memepertahankan dan meningkatkan perannya dalam masyarakat. Kinerja yang didefinisikan sebagai hasil kerja yang ditampilkan oleh pegawai yang ditinjau dari aspek kualitas dan kuantitas berdasarkan penilaian harus dilakukan evaluasi/penilaian. Penilaian terhadap kualitas pelayanan sangat perlu dilakukan *assessment* untuk sebagai umpan balik terhadap lembaga dalam usaha peningkatandi segala aspek.

Faktor pelayanan yang dimaksud antara lain adalah:

- a. *Tangibles* (bukti langsung): *the appearance of physical facilities, equipments, personal and communication materials*, berwujud, penampilan fisik, peralatan personal dan materi komunikasi.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap): *the willingness*, kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- c. *Assurance* (jaminan): *the knowledge and courtesy of employee and their ability to convey trust and confidence*, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan.
- d. *Reliability* (keandalan), *the ability to perform the promised service dependably and accurately*: kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.
- e. *Empathy* (empati): *the provision of caring, individualized attention to customers*, kesediaan untuk peduli memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. (Kotler, 1997:468)

Dijelaskan bahwa tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta serta melihat variabel mana diantara variabel-variabel tersebut yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kinerja. Untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty* digunakan analisis kuantitatif dengan metode regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil perhitungan Regresi Linier Berganda menggunakan program SPSS for Windows Versi. 11,5 diperoleh hasil seperti terlihat pada tabel 1

Tabel1

No.	Variabel	Koefisien Regresi	T hitung	r2 Partial	Sig.
1	Tangible	0,197	1,771	0,091	0,004
2	Reliability	0,541	6,035	0,256	0,000
3	Responsiveness	0,326	2,176	0,147	0,000
4	Assurance	0,345	4,665	0,205	0,000
5	Emphaty	0,233	1,794	0,102	0,003
	R. Squared	= 0,813		F. Ratio	= 32,711
	Multiple R	= 0,902		Probabilitas	= 0,000
	Constante	= 0,981		DW	= 1,935

Sumber : Data Primer diolah

Dari table tersebut dapat dibuat sebuah persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 0,981 + 0,197X_1 + 0,451X_2 + 0,326X_3 + 0,345X_4 + 0,233X_5$$

Untuk melihat keeratan hubungan atau korelasi antara seluruh variabel bebas, yaitu *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) terhadap kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta (Y) ditunjukkan oleh angka *multiple regression* sebesar **0,902 atau 90,2%**. Angka ini relatif cukup besar menunjukkan demikian eratnya hubungan antara seluruh variabel bebas X terhadap variabel tergantung Y.

Selanjutnya dari model persamaan regresi linier berganda di atas menunjukkan adanya hubungan karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta (Y) sebagai variabel terikat dan variabel-variabel tangible(X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3), Assurance (X_4) dan emphaty (X_5) sebagai variabel bebas mempunyai pengaruh positif. Pengaruh tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel tangible(X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3), Assurance (X_4) dan emphaty (X_5) mengalami perubahan maka kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta juga akan berubah secara positif. Setiap kenaikan variabel tersebut akan juga meningkatkan variable terikatnya.

Untuk mengetahui apakah variabel-variabel tangible(X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3), Assurance (X_4) dan emphaty (X_5) secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta, dapat dilakukan dengan uji F, sedangkan untuk melihat besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel tergantung dapat dilakukan dengan menggunakan uji t.

1. Uji Hipotesis I

Pada uji serentak (uji F) ini digunakan untuk membuktikan atau menguji kebenaran hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini yaitu apakah variabel-variabel bebas yang terdiri dari variabel *Tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta.

2. Uji Hipotesis II

Uji partial (uji t) digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variable bebas (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5) terhadap variabel tergantung (Y). Dengan menggunakan uji t ini hipotesis kedua yang menyatakan bahwa variable reliability (X_2) mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan AMIK

Cipta Darma Surakarta. Langkah awal yang harus dilakukan adalah membandingkan antara nilai t hitung dengan t tabel pada taraf nyata 5%, sehingga nilai t tabel adalah 1,65. Dari tabel 4.6 terlihat bahwa kelima variabel bebas (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5) mempunyai nilai t hitung lebih besar dibandingkan dengan t tabel, ini berarti bahwa semua variabel : variabel *tangible*(X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) pada taraf nyata 5% mempunyai pengaruh bermakna terhadap kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta.

Apabila dilihat dari t hitung masing-masing variabel bebas, maka variable *reliability* (X_2) yang memiliki nilai t hitung sebesar 6,035 yang merupakan t hitung terbesar dengan probabilitas 0,000 yang berarti bahwa dari kelima variabel bebas yang digunakan dalam model, maka variable *reliability* mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta. Sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yang menyatakan di duga bahwa faktor dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang dominant terhadap kinerja B karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta.

Analisis Data

Uji serentak (uji F) dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel pada taraf nyata $\alpha = 0,05$. Dari hasil perhitungan data pada tabel IV.6 dapat dilihat bahwa nilai F hitung sebesar 32,711 lebih besar dari F tabel sebesar 3,9 dengan probabilitas 0,000. Hal ini berarti pada taraf nyata $\alpha = 0,5$ dapat dikatakan bahwa variabel *Tangible*(X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) mempunyai pengaruh yang berarti terhadap kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta atau dengan kata lain bahwa dengan taraf nyata 5% hipotesis pertama diterima atau terbukti. Besarnya kontribusi seluruh variable (X) terhadap kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta, ditunjukkan oleh koefisien determinasi ganda (r^2) seperti terlihat pada table 1 adalah 0,813 atau 81,3%, sedangkan menurut Singgih (2001 : 354) bahwa untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas maka digunakan *Adjusted R₂* sebagai koefisien determinasi. Dari lampiran terlihat bahwa nilai *Adjusted R₂* adalah sebesar 0,803 atau 80,3%.

Angka ini memberi arti bahwa seluruh variabel bebas (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5) yang digunakan dalam persamaan regresi ini, secara serempak mampu memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta sebesar 80,3%. Atau dengan kata lain, *variable tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara serentak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa AMIK Cipta Darma Surakarta sebesar 80,3%. Sedangkan sisanya sebesar 19,7% menunjukkan kontribusi variable bebas lainnya yang tidak diamati oleh penelitian ini

Pembahasan Hasil Penelitian Tiap Variabel

Berikut akan diuraikan hasil pengujian mengenal pengaruh masing-masing variable bebas (X) terhadap variable tergantung (Y).

1. Pengaruh Variabel *Tangible* (X_1) Terhadap Kinerja Karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta

Koefisien regresi variable tangible (X_1) adalah sebesar 0,197 yang menunjukkan hubungan positif atau searah dengan kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta (Y). Artinya apabila tangible, yaitu berbagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan sebagainya jika ditingkatkan, maka kinerja akan makin meningkat.

Nilai t hitung untuk factor tangible sebesar 1,771 lebih besar dari nilai t tabel (1,65) dengan probabilitas 0,004 lebih kecil dari 0,05, ini menunjukkan bahwa hubungan variabel tangible terhadap kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta (Y) adalah signifikan. Angka r^2 untuk factor tangible adalah 0.091 atau 9,1% artinya bahwa kontribusi factor tangible terhadap kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta adalah 9,1% dengan catatan factor lainnya konstan.

2. Pengaruh Variabel Reliability (X_2) Terhadap Kinerja Karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta

Koefisien regresi variable reliability (X_2) adalah sebesar 0,451 yang menunjukkan hubungan positif atau searah dengan kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta (Y). Artinya apabila reliability, yaitu kehandalan karyawan dalam memberikan pelayanan makin tinggi, maka kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta juga akan makin meningkat.

Nilai t hitung untuk factor reliability sebesar 6,035 lebih besar dari nilai t tabel (1,65) dengan probabilitas sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, ini menunjukkan bahwa hubungan variabel reliability terhadap kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta (Y) adalah signifikan. Angka r^2 untuk factor reliability adalah 0,256 atau 25,6% artinya bahwa kontribusi factor reliability terhadap kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta adalah 25,6% dengan catatan apabila faktor lainnya konstan.

3. Pengaruh Variabel Responsiveness (X_3) terhadap Kinerja

Koefisien regresi variable responsiveness (X_3) adalah sebesar 0,326 yang menunjukkan hubungan positif atau searah dengan kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta (Y). Artinya apabila responsiveness, yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon kebutuhan dan keluhan pelanggan, misalnya mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk, maka kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta juga akan makin meningkat. Nilai t hitung untuk factor responsiveness sebesar 2,761 lebih besar dari nilai t tabel (1,65) dengan probabilitas sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, ini menunjukkan bahwa hubungan variabel responsiveness terhadap kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta (Y) adalah signifikan. Angka r^2 untuk factor responsiveness adalah 0,147 atau 14,7% artinya bahwa kontribusi factor responsiveness terhadap kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta adalah 14,7% dengan catatan apabila factor lainnya konstan.

4. Pengaruh Variabel Assurance (X_4) Terhadap Kinerja Karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta

Koefisien regresi variable assurance (X_4) adalah sebesar 0,345 yang menunjukkan hubungan positif atau searah dengan kinerja karyawan AMIK Cipta

Darma Surakarta (Y). Artinya apabila assurance, yaitu rasa aman, nyaman yang dirasakan oleh mahasiswa, misalnya karyawan memiliki pengetahuan di bidangnya, sopan santun dalam memberiakan pelayanan, serta menghargai perasaan mahasiswa, maka kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta juga akan makin meningkat.

Nilai t hitung untuk factor assurance sebesar 4,665 lebih besar dari nilai t tabel (1,65) dengan probabilitas sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, ini menunjukkan bahwa hubungan variabel assurance terhadap kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta (Y) adalah signifikan. Angka r^2 untuk factor assurance adalah 0,205 atau 20,5% artinya bahwa kontribusi factor assurance terhadap kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta adalah 20,5% dengan catatan apabila factor lainnya konstan.

5. Pengaruh Variabel Emphaty (X5) Terhadap Kinerja Karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta

Koefisien regresi variable Emphaty (X_5) adalah sebesar 0,233 yang menunjukkan hubungan positif atau searah dengan kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta (Y). Artinya apabila emphaty, yaitu kepedulian dan perhatian yang bersifat pribadi kepada maksud, harapan dan keluhan mahasiswa tinggi, maka kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta juga akan makin meningkat.

Nilai t hitung untuk factor emphaty sebesar 1,794 lebih besar dari nilai t tabel (1,65) dengan probabilitas sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05, ini menunjukkan bahwa hubungan variabel emphaty terhadap kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta (Y) adalah signifikan. Angka r^2 untuk factor emphaty adalah 0,102 atau 10,2% artinya bahwa kontribusi factor emphaty terhadap kinerja karyawan AMIK Cipta Darma Surakarta adalah 10,2% dengan catatan apabila factor lainnya konstan.

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha D H, 1994, Asas-asas Marketing, Liberty, Yogyakarta
- Basu Swastha dan Hani Handoko, 1982, Manajemen Perusahaan, Liberty, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2001, Strategi Pemasaran, Edisi II, Cetakan Kelima, Andi, Yogyakarta
- Djarwanto PS, 1996, Mengenal Beberapa Uji Statistik dalam Penelitian, Liberty, Yogyakarta
- Philip Kotler, 1991, Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian, Erlangga, Jakarta
- Radio Sunu, 1996, Marketing Manajemen, BPFE, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2003, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Jakarta
- Suharsimi Arikunto, 2002, Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi V, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, 2003, Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran. Rineka Cipta. Jakarta.