

Pengaruh Kinerja Operasional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Prima Megah Irsa

Paugeran Rilopari⁽¹⁾

Program Studi Manajemen Operasional
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik ⁽¹⁾
Email : ¹paugeran.rere@gmail.com

Abdurrahman Faris Indriya Himawan⁽²⁾

Program Studi Manajemen S1
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Gresik Muhammadiyah⁽²⁾
Email : ²faris@umg.ac.id

ABSTRAK

Karyawan Perusahaan dapat berinteraksi dengan pelanggan , sehingga kinerja karyawan yang memberikan layanan adalah kunci kepuasan pelanggan. Gambar Perusahaan ditampilkan sebagai Layanan untuk Layanan Karyawan Pelanggan. Survei ini menggunakan survei kuantitatif yang berpengaruh untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di PT.Prima Megah Irsa. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling. Sampel yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Prima Megah Irsa , diantaranya berada di Jalan Krikilan No 146 Ds. Krikilan RT. 013 RW. 005 kec. Driyorejo Kab. Gresik, sampel untuk survei ini adalah - 130 orang. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, uji korelasi kinerja-kepuasan karyawan menunjukkan $R = 0,856$. Juga pada uji korelasi antara kinerja karyawan dengan loyalitas pelanggan, $R = 0,602$. Maka didapat persamaan regresi berganda = $Y = 4.408 + 2.713y + 1.064z$. Model Koefisien Regresi ini berarti . Z) Meningkatkan 1.064.

Kata Kunci : Kinerja Karyawan , Komunikasi , Budaya Organisasi

ABSTRACT

Company employees can interact with customers, so the performance of employees who provide services is the key to customer satisfaction. Company Images are displayed as a Service for Customer Service Employees. This survey uses an influential quantitative survey to determine the effect of employee performance on customer satisfaction at PT.Prima Megah Irsa. The sampling method used is random sampling. The samples collected in this study were customers of PT Prima Megah Irsa, including those on Jalan Krikilan No 146 Ds. Krikilan RT. 013 RW. 005 district. Driyorejo Kab. Gresik, the sample for this survey is - 130 people. Based on multiple regression analysis, the performance-satisfaction correlation test showed $R = 0.856$. Also on the correlation test between employee performance and customer loyalty, $R = 0.602$. Then the multiple regression equation is obtained = $Y = 4.408 + 2.713y + 1.064z$. This Regression Coefficient Model means . Z) Increase by 1,064.

Keywords: *Employee performance , Communication , Organizational cultur*

PENDAHULUAN

PT. Prima Megah Irsa lahir pada 13 Maret 2010 dengan Direktur Utama Ir. Khoirul Aman Makhrudy, M. M. Beliau lulus dari Universitas Muhammadiyah Gresik dengan gelar Teknik Industri dan Magister Administrasi Bisnis dari Universitas Indonesia pada tahun 1995. PT. Prima Megah Irsa bergerak di bidang konstruksi. Bangunan gedung adalah kegiatan pembangunan sarana dan prasarana, termasuk pembangunan gedung, teknik sipil, peralatan mekanikal dan elektrikal. Arsitektur dipahami sebagai kegiatan menggabungkan beberapa karya yang berbeda untuk membentuk satu kesatuan struktural.

Pembangunan Indonesia mengalami kemajuan yang sangat pesat, yang merupakan kewajaran dari seluruh tenaga jasa konstruksi yang diharapkan kedepannya lebih tertarik pada jasa konstruksi bagi tenaga jasa konstruksi yang membangun struktur bangunan di wilayah tersebut.

PT. Prima Megah Irsa berlokasi di Jalan Krikilan No. 146 Ds. Krikilan RT. 013 RW. 005 Kec driyorejo kab. Gresik. PT. Megah Prima Irsa telah mendapatkan pekerjaan di Dinas PUTR (Pekerjaan Umum dan Tata Ruang), PLTR di beberapa kabupaten. Gresik dan BUMN (PT.PJB (Generator Jawa Bali), PELINDO dan PETRO Group). Pada beberapa proyek, sering terdeteksi terlambat, dan tertunda dalam menyelesaikan proyek. Daya saing dan Kinerja Kontraktor memiliki pengaruh besar pada proses konstruksi. Maka Strategi Perusahaan yaitu Inovasi, dan Rencana Aktivitas sangat baik mendorong perusahaan ini menjadi kompetitif. Daya saing perusahaan harus bersaing dengan daya saing perusahaan tersebut. Salah satu aspek penting adalah mengelola kinerja operasional untuk meningkatkan persaingan dan kesuksesan bisnis.

Proses konstruksi meliputi input bahan baku, peralatan, pekerja, tenaga kerja, tanah, modal, pemasok, dll. Membutuhkan input dari industri lainnya, Layanan, Pekerjaan Khusus. Sektor konstruksi Indonesia merupakan bagian utama dari produksi negara dan cukup besar untuk produk domestik bruto (PDB) Indonesia. Industri konstruksi menyumbang 10% dari PDB Indonesia setiap tahun, dan nilai diperkirakan meningkat dari 6,50% menjadi 8,31% (BMI 2016). Sparta (2016) menunjukkan bahwa efisiensi bisnis dipengaruhi secara signifikan oleh pertumbuhan PDB.

Dalam suatu perusahaan, sumber daya manusia (SDM) merupakan bagian dari modal, dan kunci keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya keunggulan teknologi dan ketersediaan sumber daya, tetapi juga manusia merupakan faktor yang paling penting, sehingga tercapainya tujuan perusahaan. di dalam. Oleh karena itu, kinerja operasional Bagian penting hingga Peningkatan Sumber Daya Personil adalah fokus jangka panjang untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan mempersiapkan karyawan untuk beradaptasi dengan perubahan dan pertumbuhan perusahaan. Setiap perusahaan dalam hal ini perusahaan menginginkan setiap karyawannya bekerja dengan baik. Kinerja karyawan merupakan faktor penentu sukses tidaknya suatu perusahaan atau keberhasilan perusahaan.

Hasil bisnis diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap tujuan perusahaan. Perusahaan perlu mengambil langkah yang berbeda untuk menarik karyawan berbakat sehingga mereka dapat memberikan kontribusi positif bagi perusahaan. Pertumbuhan staf adalah proses pembelajaran berkelanjutan baik dari departemen SDM itu sendiri maupun perusahaan sebagai organisasi pembelajar. Untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya. Membangun manusia sebagai entitas sosial menitikberatkan pada harkat, martabat dan kewajiban manusia yang tercermin dalam aspek kepribadian, jasmani dan rohani, dan kinerja perusahaan ditekankan sebagai sumber daya pembangunan.

Salah satu pendorong industri konstruksi di Indonesia adalah rencana pemerintah membangun infrastruktur untuk pembangunan jalan, sistem angkutan massal "MRT", bandara dan pelabuhan dari 2015 hingga 2019, Jalan Kereta Api Kebakaran dan Angkutan Umum Sarana Lainnya. Pemerintah akan membangun hingga 15 bandara baru, 24 pelabuhan laut dan penyeberangan di 60 lokasi, 3.258 km jalur kereta api, 2.000 km jalan baru dan 1.000 km jalan tol (Kementerian Perdagangan) 2016).

Kepuasan Pelanggan adalah Penampilan dan Kinerja Produk atau Layanan itu sendiri, Keinginan pelanggan, dan Apakah Pelanggan Dapat Bertemu Pelanggan Berbeda. Deskripsi ini Menerima kesimpulan telah ditarik: pelanggan kepuasan, tanggapan, perilaku berupa ulasan dari purna jual, pelanggan, produk, atau Pelanggan Dibandingkan

dengan Layanan, atau Harapan (Kinerja Produk) Harapan untuk Produk Layanan. Kepuasan Pelanggan dapat menawarkan beberapa manfaat, di antaranya hubungan pelanggan dan bisnis harmonis, dan dapat memberikan dasar yang baik untuk pembelian kembali dan Menghasilkan Loyalitas Pelanggan dan Menawarkan Dari Memperkenalkan (Sebuah Kata) Semoga Bermanfaat Bagi Perusahaan.

Penelitian ini menggunakan perusahaan konstruksi. Ini karena adalah salah satu dari 1 perusahaan yang menjadi sangat besar di Indonesia karena pembangunan infrastruktur, jadi sangat besar adalah lancar Ekonomi Mendukung kegiatan masyarakat. Selain itu, perusahaan konstruksi juga membutuhkan dana yang sangat besar yang digunakan untuk mendukung terciptanya produk dengan kualitas terbaik di perusahaan tersebut. Ada aspek penting dalam menjalankan bisnis: kinerja operasional dan peningkatan berkelanjutan, dan pengukuran kinerja operasional dari informasi kinerja karyawan. Hal ini perlu Anda lakukan karena kinerja operasional melibatkan pemangku kepentingan internal dan eksternal.

PT Prima Megah Irsa merupakan perusahaan konstruksi peserta lelang konstruksi di wilayah Gresik, dengan jumlah karyawan sebanyak 4000 orang dari total 131 orang yang sangat memperhatikan kinerja karyawan. Mengingat suatu perusahaan memiliki beberapa tenaga kerja yang mendatangkan budaya dari daerahnya masing-masing, maka banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, termasuk faktor kinerja perusahaan. Page Masalah Bagaimana mereka bekerja sebagai menyebabkan kinerja perusahaan. Oleh karena itu, PT. Prima Megah Irsa mengevaluasi kinerja operasional berdasarkan kepuasan pelanggan atau pemilik lelang konstruksi bangunan.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Menurut Sugishirono (2017: 13), Studi Kuantitatif adalah studi di mana didasarkan pada dari filosofi positif, dan hingga adalah populasi atau sampel spesifik. Periksa. prosedur pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak, instrumen pengumpulan data penelitian, analisis data adalah kuantitatif / statistik, dan tujuan untuk menguji hipotesis ditentukan. Survei ini dilakukan di PT. Prima Megah Irsa di Jalan Krikilan No. 146 Ds. Krikilan RT. 013 RW. 005 kec. Driyorejo kab. Gresik.

Populasi dan Sampel (Sasaran Penelitian)

Sampel yang diambil, dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. Prima Megah Irsa. Survey ini menggunakan metode simple random sampling untuk metode sampling, namun peluang dari populasi d adalah yaitu jumlah sampel 130 orang.

Teknik Pengumpulan Data dan Pengembangan Instrumen

Kinerja karyawan merupakan fungsi dari motivasi, keterampilan, dan kesadaran akan peran seorang karyawan PT. Prima Megah Irsa, untuk mencapai hasil yang diharapkan organisasi dalam jangka waktu tertentu. Kepuasan adalah hasil kesepakatan pelanggan untuk melakukan pelelangan dan menyelesaikan transaksi sesuai dengan waktu dan spesifikasi yang diharapkan sampai pelanggan puas atau kecewa.

Teknik Analisis Data

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert Menurut Sugishirono (2016:132), skala Likert adalah skala yang digunakan, sikap hingga, opini. Dan adalah persepsi manusia atau kelompok dari orang kelompok fenomena

sosial. Pada skala Likert diukur variabel, diubah menjadi indikator, variabel, indikator adalah sebagai , yaitu yang merupakan titik awal penyusunan elemen instrumen.. Kami menyebarkan kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan kepada responden dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan, dan ditentukan skor untuk setiap pertanyaan. Survey Kinerja memiliki item 50, Kepuasan memiliki item 50 buah dan loyalitas pelanggan hingga 30 buah. Sebelum melakukan Survei Data, kuesioner, terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas dari daftar yang berisi pertanyaan, yang diajukan ke kuesioner sawah. Uji menggunakan Penelitian Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Penelitian, Uji Asumsi Klasik dan Uji Regresi Berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menjawab hipotesis penelitian maka dilakukan uji regresi berganda. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan SPSS 23 maka diperoleh hasil:

Tabel 1. Analisis Regresi Berganda Kinerja terhadap Kepuasan Pelanggan

Model	Unstandardized Coefficients			t	Sig	
	Constant	B	Std. Error			
1	vy	4.408	1.817	6.451	0.030	
	vz	2.713	0.239	1.241	4.898	0.023
		1.064	0.224	1.538	3.441	0.033

a. Dependent Variable: vx

H1: Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan : pelanggan (vy) sebesar 4,898 dan nilai signifikan sebesar 0,023. Membandingkan nilai t-hitung dengan nilai t-tabel $\alpha = 5$ dk = n-2, terdapat 130 survei, sehingga nilai t-tabel dk = 128 adalah 3,15512. Ho ditolak untuk nilai pada t hitung (4,898) > t tabel (3,15512). Artinya kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Prima Megah Irsa.

Tabel 2. Hasil Uji Korelasi Kinerja Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.856 ^a	0.74	0.64	2.29133

a. Predictors: (Constant), vz, vy

R-square 0,74 mewakili variasi 74,0% dalam kinerja karyawan milik PT. Prima Megah Irsa mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain.

H2: Kinerja karyawan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Nilai t-value loyalitas pelanggan (vz) adalah 3,441 dan nilai signifikansinya adalah 0,033. Ho ditolak untuk nilai pada t-hitung (3,441) > t-tabel (3,15512). Artinya kinerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Mega Ilsa Besar

Tabel 3. Hasil Uji Korelasi Kinerja Terhadap Loyalitas Pelanggan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.602	0.364	0.355	1.24591

Koefisien determinasi sebesar 0,364 merupakan variasi 36,4% terhadap kinerja karyawan yang dimiliki PT. Prima Megah Irsa mempengaruhi loyalitas pelanggan, selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil koefisien pada Tabel 1, Anda dapat menggunakan beberapa model regresi linier simultan untuk membuat:

$$Y=a+b_1x_1+b_2x_2 \text{ atau } Y=4,408+2,713x_1+1,064x_2$$

Model koefisien regresi ini berarti bahwa peningkatan variabel kinerja (X) sebesar 1 satuan meningkatkan kepuasan (Y) sebesar 2,713 dan loyalitas pelanggan (Z) sebesar 1,064.

Dalam penelitian ini, hasil uji regresi menunjukkan PT. Prima Megah Irsa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Prima Megah Irsa. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis alternatif (Ha) diterima bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Prima Megah Irsa. Dari sini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan PT. Prima Megah Irsa.

Diukur dari analisis data yang diperoleh, terlihat bahwa indikator kinerja karyawan yang paling kuat adalah kepuasan pelanggan dengan nilai 2,713 dan indikator terlemah adalah loyalitas pelanggan dengan nilai 1,064. Dan variabel yang paling kuat yang mengukur komposisi kepuasan pelanggan adalah kecukupan kebutuhan. Singkatnya, kepuasan pelanggan terutama ditentukan oleh kemampuan memenuhi kebutuhan pelanggan baik melalui fasilitas atau layanan yang ditawarkan.

Dilihat dari nilai R, terdapat hubungan antara kinerja karyawan dengan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kinerja karyawan dalam hal kepuasan maka semakin tinggi kinerjanya dan sebaliknya. Kinerja karyawan buruk dan R rendah dalam hal kepuasan dan loyalitas pelanggan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan kinerja karyawan PT. Prima Megah Irsa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Prima Megah Irsa. Indikator kinerja karyawan yang paling kuat adalah loyalitas pelanggan dengan nilai 0,033, dan indikator terlemah adalah kepuasan pelanggan dengan nilai 0,023. Dan variabel paling kuat yang mengukur komposisi kepuasan pelanggan adalah kecukupan kebutuhan. Singkatnya, kepuasan pelanggan terutama ditentukan oleh kemampuan Anda untuk memenuhi kebutuhan Anda. Nilai R memiliki hubungan antara kinerja karyawan dengan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kinerja karyawan dalam hal kepuasan, semakin tinggi kinerjanya, dan sebaliknya, semakin rendah kinerja karyawan dalam hal kepuasan dan loyalitas pelanggan, dan semakin rendah nilai R.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, O., & Naomi, P. (2017). Penerapan Manajemen Risiko Perusahaan dan Nilai Perusahaan di Sektor Konstruksi dan Properti. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 7(2), 167–180. <https://doi.org/10.15408/ess.v7i2.4981>
- Chandrayatna, I. D. G. P., & Ratna Sari, M. M. (2019). Pengaruh Pengendalian Internal, Moralitas Individu Dan Budaya Etis Organisasi Pada Kecenderungan Kecurangan Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi*, 12(1), 1063. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p09>
- Ebagai, M. O. S., Enentu, F. A. P., & Perasional, K. I. O. (2018). Analisis Kemampuan Menyusun Laporan Keuangan, Kemampuan Manajerial, Jiwa Kewirausahaan Dan Motivasi Sebagai Faktor Penentu Kinerja Operasional. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 10(1), 1–16. <https://doi.org/10.17509/jaset.v10i1.7880>
- Iranti, Rasyid, N., & Widyawati. (2021). Pengaruh Soft Skill , Total Quality Management , Dan Kinerja Operasional Terhadap Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 16(1), 18–24.
- Kuangan, L., & Pendidikan, B. (2020). Kemampuan Menyusun.
- Nursiti, D., & Fedrick, D. (2018). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Chatime. *Jurnal Psychomutiara*, 2(1), 46–56.
- Putri, L. P. (2018). Pengaruh Aktivitas Terhadap Profitabilitas Perusahaan Konstruksi Dan Bangunan Di Indonesia. *Jurnal Seminar Nasional Royal (SENAR)*, 1(1), 465–468.
- Siregar, R. (2016). Pengaruh Karakteristik Perusahaan Terhadap Penghindaran Pajak pada Perusahaan Manufaktur di Bei. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 5(2), 2460–0585.
- Sukandar, B. M., Achsan, N. A., Sembel, R., & Sartono, B. (2018). Efisiensi Perusahaan Konstruksi Di Indonesia. *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(3), 628. <https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i3.011>
- Tjahjono, M. S. (2017). Pengaruh kinerja lingkungan terhadap nilai perusahaan dan kinerja keuangan. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 4(1), 17905.
- Wahid, N. N. (2017). Pengaruh kemampuan menyusun laporan keuangan dan motivasi terhadap kinerja ukm di kota tasikmalaya. *Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 12(1), 53–68.
- Yulianita, M., & Raharjo, ikhsan budi. (2018). Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Konstruksi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 7, 1–21.
- Damayanti, E. F. (2016). Analisis Pengakuan Pendapatan Pada Perusahaan Konstruksi. *Akuisisi: Jurnal Akuntansi*, 12(1), 79–91. <https://doi.org/10.24127/akuisisi.v12i1.93>
- Lokobal, A., Pascasarjana, D., Sipil, T., & Sam, U. (2014). Manajemen Risiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi Di Propinsi Papua. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 4(2), 109–118.
- Vebrianti, R. (2016). Analisis hubungan antara pengendalian internal dan kepuasan kerja dengan kecenderungan kecurangan perusahaan. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 4(2), 2.