

PEMBERIAN INSENTIF KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA KONSUMEN PADA PT. SAMUDERA PERIKANAN KENDARI

¹Yusdar, ²Arifin Utha, ³Muhammad Yusuf

Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Halu Oleo

(yusdar02@gmail.com)

ABSTRACT

Providing Employee Incentives in Improving the Quality of Services to Consumers at PT. Kendari Ocean of Fisheries. Employee performance at PT. The Samudera Perikanan Kendari has shown improvement towards a better direction, but this is not followed by the provision of adequate incentives to employees, causing employee services to be of poor quality. Therefore it is necessary to conduct research related to providing incentives to improve service quality at PT. Kendari Ocean of Fisheries. The formulation of the problem in this study is how to provide incentives to employees at PT. Samudera Perikanan Kendari and how the quality of service at PT. Kendari Ocean of Fisheries. This study aims to describe the provision of incentives to employees at PT. Samudera Perikanan Kendari and the quality of service to consumers at PT. Kendari Ocean of Fisheries. The population in this study were all employees at PT. Samudera Perikanan Kendari which numbered 60 permanent employees. Sampling using the Total Sampling technique with the population used as samples, 58 and 2 people used as research informants, namely the General Manager and Executive Manager at PT. Samudera Perikanan Kendari and 2 customers at PT. Kendari Ocean of Fisheries. The results show that from the dimension of material incentives, bonuses are given well to employees but the dimension of commission giving needs to be increased. Then the non-material incentives in the form of praise both verbally and in writing still need to be increased again. Quality of service to consumers is demonstrated by the ability to provide fast service to consumers, ready to provide services, being friendly in providing services, adequate workplaces, and the state of facilities and infrastructure in good condition. Although there are still some shortcomings, namely the reliability of employees in doing work as instructed is still in the quite good category. Based on the results of the study, it can be concluded that the provision of incentives to employees of PT. Samudera Perikanan Kendari has not been maximally implemented so that it will affect the quality of service to consumers.

Keywords: Giving Incentives; Service quality; PT. Kendari Ocean of Fisheries.

ABSTRAK

Pemberian Insentif Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Konsumen pada PT. Samudera Perikanan Kendari. Kinerja karyawan pada PT. Samudera Perikanan Kendari sudah menunjukkan peningkatan ke arah yang lebih baik, tetapi hal ini tidak diikuti oleh pemberian insentif yang memadai kepada karyawan sehingga menyebabkan pelayanan karyawan menjadi kurang berkualitas. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian terkait pemberian insentif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Samudera Perikanan Kendari. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pemberian

insentif kepada karyawan pada PT. Samudera Perikanan Kendari dan bagaimana kualitas pelayanan pada PT. Samudera Perikanan Kendari. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pemberian insentif kepada karyawan pada PT. Samudera Perikanan Kendari dan kualitas pelayanan kepada konsumen pada PT. Samudera Perikanan Kendari. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT. Samudera Perikanan Kendari yaitu berjumlah 60 karyawan tetap. Penarikan sampel menggunakan teknik *Total Sampling* dengan populasi dijadikan sampel yaitu 58 dan 2 orang dijadikan informan penelitian yaitu General Manajer dan Executive Manajer pada PT. Samudera Perikanan Kendari serta 2 orang pelanggan pada PT. Samudera Perikanan Kendari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari dimensi insentif material, bonus diberikan dengan baik kepada karyawan tetapi dimensi pemberian komisi masih perlu ditingkatkan lagi. Kemudian insentif non material berupa pujian baik secara lisan dan tulisan masih perlu ditingkatkan lagi. Kualitas pelayanan kepada konsumen ditunjukkan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen, siap dalam memberikan pelayanan, bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, tempat kerja yang memadai, serta keadaan sarana dan prasarana dalam keadaan baik. Walaupun sebagian masih terdapat kekurangan yaitu kehandalan karyawan dalam mengerjakan pekerjaan sesuai yang diperintahkan masih dalam kategori cukup baik. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa pemberian insentif kepada karyawan PT. Samudera Perikanan Kendari belum terlaksanakan secara maksimal sehingga akan mempengaruhi kualitas pelayanan kepada konsumen.

Kata kunci: Pemberian Insentif; Kualitas Pelayanan; PT. Samudera Perikanan Kendari.

PENDAHULUAN

Insentif merupakan pemberian uang di luar gaji yang dilakukan oleh pemimpin organisasi sebagai pengakuan terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan jasa pelayanan yang optimal kepada konsumen. Apabila insentif yang diberikan organisasi sudah tepat, maka insentif yang diberikan akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut dalam bentuk jasa pelayanan yang optimal (Yoeti, 2001:21). Menurut pengamatan awal, insentif yang diberikan oleh PT. Samudera Perikanan Kendari belum diberikan secara maksimal kepada karyawan pada PT. Samudera Perikanan Kendari. Hal ini tentu akan mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan. Jika kebutuhan karyawan telah terpenuhi, besar kemungkinan mereka akan bersemangat dalam beraktivitas dan menunjukkan kinerja yang baik dalam bentuk jasa pelayanan kepada konsumen. Sikap positif dapat mendorong karyawan untuk selalu bekerja dengan baik dan maksimal. Oleh karena peneliti tertarik melakukan penelitian terkait pemberian insentif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Samudera Perikanan Kendari. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pemberian insentif kepada karyawan pada PT. Samudera Perikanan Kendari dan bagaimana kualitas pelayanan pada PT. Samudera Perikanan Kendari. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pemberian insentif kepada karyawan pada PT. Samudera Perikanan Kendari dan kualitas pelayanan kepada konsumen pada PT. Samudera Perikanan Kendari.

TINJAUAN TEORITIS

Konsep Insentif

Menurut Mangkunegara (2002:89) mengemukakan bahwa " Insentif adalah suatu bentuk motivasi yang dinyatakan dalam bentuk uang atas dasar kinerja yang tinggi dan juga

merupakan rasa pengakuan dari pihak organisasi terhadap kinerja Karyawan dan kontribusi terhadap organisasi (Organisasi)." Berdasarkan pengertian di atas maka jenis - jenis Insentif adalah: Insentif material dapat diberikan dalam bentuk (Malthis, 2002:160):

1. Bonus
2. Komisi
3. Pembagian laba

Insentif Non-material Dapat diberikan dalam bentuk :

1. Jaminan sosial
2. Pemberian piagam penghargaan
3. Pemberian promosi
4. Pemberian pujian lisan atau tulisan.

Konsep Kualitas Pelayanan

Pendapat Boediono (2003:60) bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Tjiptono (2002:58) menyatakan bahwa pelayanan prima (*service excellence*) dalam transaksi terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain:

1. Kecepatan. Kecepatan yaitu pelayanan yang tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan sehingga proses transaksi lancar.
2. Ketepatan. Ketepatan yaitu pelayanan yang sesuai dengan target yang ingin diraih.
3. Keramahan. Keramahan adalah pelayanan yang diberikan dengan sikap bersahabat dan tulus.
4. Kenyamanan. Kenyamanan yaitu pelayanan yang mendukung suasana nyaman saat mendapatkan transaksi.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Samudera Perikanan Kendari, dengan pertimbangan yang mendasari pemilihan lokasi penelitian ini adalah pemberian insentif yang dilakukan belum optimal sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan pada PT. Samudera Perikanan Kendari

Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2000:112) mengemukakan apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil seluruhnya hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi sasaran adalah seluruh karyawan tetap di PT. Samudera Perikanan Kendari sebanyak 60 orang. Karena jumlahnya masih bisa dijangkau, maka responden penelitian ditetapkan dengan *teknik total sampling*, sehingga jumlah sampel penelitian yaitu 58 karyawan dan 2 orang dijadikan informan penelitian yaitu *General Manager* PT. Samudera Perikanan Kendari, dan *Executive Manager* PT. Samudera Perikanan Kendari dan 4 orang masyarakat yang menjadi konsumen PT. Samudera Perikanan Kendari.

Jenis dan Sumber Data

Sehubungan dengan permasalahan penelitian maka data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. Sumber Data Primer yaitu sumber data yang diperoleh dari responden seperti hasil kuisioner.
2. Sumber Data Sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung berupa dokumen, buku, catatan-catatan, makalah, laporan, arsip, monografi, dan lain - lain,

Teknik Pengumpulan Data

Data primer maupun data sekunder diperoleh melalui teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Penelitian kepustakaan (*Library research*), yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengkaji berbagai informasi dan data melalui tulisan-tulisan ilmiah, seperti buku-buku, makalah, dan yang lainnya yang mempunyai relevansi dengan masalah yang dikaji/diteliti.
2. Penelitian lapangan (*field research*) yaitu metode pengumpulan data secara langsung pada obyek yang diteliti. Untuk memperoleh data lapangan dalam penelitian ini, digunakan teknik kuesioner, wawancara, dan penelusuran dokumen.
 - a. Angket (*kuesioner*) digunakan untuk menjaring data dan informasi melalui dalam bentuk pertanyaan.
 - b. Wawancara (*interview*) digunakan untuk pengumpulan data dan informasi melalui wawancara langsung dengan informan.
 - c. Dokumentasi, yaitu menelaah dan mempelajari berbagai laporan tertulis pada PT. Samudera Perikanan Kendari yang dianggap relevan dengan penelitian.
 - d. Observasi, yaitu pengamatan langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati keadaan terkait permasalahan penelitian.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini baik berupa data primer maupun data sekunder akan dianalisis secara deskriptif kualitatif yaitu dengan cara menjelaskan secara sistematis variabel penelitian untuk menarik kesimpulan, sebelum dideskripsikan terlebih dahulu dilakukan tabulasi data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

Defenisi Operasional

Dalam penelitian ini terdiri dari beberapa variabel yang terdiri dari beberapa dimensi. Adapun defenisi variabelnya yaitu:

1. Insentif adalah dorongan pada seseorang agar mau bekerja dengan baik dan agar lebih dapat mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi sehingga dapat menambah kemauan kerja dan motivasi seorang karyawan agar terciptanya suatu kinerja yang berkualitas sesuai dengan tujuan Organisasi. Adapun indikator yang digunakan untuk insentif adalah :
 - a. Insentif material adalah segala daya dorong kepada karyawan agar dapat bekerja secara maksimal yang dinilai dengan pemberian uang dan sebagainya.
 - b. Insentif non material adalah segala daya dorong kepada karyawan agar dapat bekerja secara maksimal yang dinilai dengan tidak dalam bentuk uang dan sebagainya.
2. Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli dan menggunakan barang atau jasa tersebut. Adapun dimensinya sebagai berikut:
 - a. Kecepatan adalah pelayanan yang tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sehingga proses transaksi dapat berjalan dengan lancar.
 - b. Ketepatan adalah pelayanan yang sesuai dengan target yang ingin diraih oleh perusahaan.
 - c. Keramahan adalah pelayanan yang diberikan dengan sikap bersahabat dan tulus.
 - d. Kenyamanan adalah pelayanan yang mendukung suasana nyaman saat mendapatkan pelayanan.

Operasionalisasi variabel

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator
1	Insentif	1. Material	- Bonus - Komisi
		2. Non material	- Pemberian piagam penghargaan - Pemberian promosi pekerjaan - Pemberian pujian lisan dan tertulis
2	Kualitas	1. Kecepatan	- Kemampuan memberikan pelayanan

	pelayanan		yang cepat - Kesiapan dalam memberikan pelayanan
		2. Ketepatan	- Ketepatan dalam melaksanakan pekerjaan
		3. Keramahan	- Keramahan dalam memberikan pelayanan.
		4. Kenyamanan	- Tempat kerja yang digunakan dalam memberikan pelayanan

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Deskripsi Variabel Pemberian Insentif

Insentif Material

PT. Samudera Perikanan Kendari telah memberikan karyawan bonus dengan baik. Dalam artian bahwa bonus diberikan secara teratur. Jenis bonus yang diberikan kepada karyawan pada PT. Samudera Perikanan Kendari yaitu berupa bonus tahunan. Adapun besarnya bonus tahunan yaitu sebesar 15% dari total laba dalam 1 tahun, kemudian dibagikan kepada setiap karyawan. Total karyawan yang menerima bonus sebanyak 60 orang karyawan pada PT. Samudera Perikanan Kendari. Berdasarkan tabel tanggapan responden, menunjukkan bahwa dari 58 responden, sebanyak 51 (87,92%) responden menyatakan bahwa bonus yang diberikan kepada karyawan PT. Samudera Perikanan Kendari dalam kategori baik.

Pemberian komisi kepada karyawan pada PT. Samudera Perikanan Kendari dalam kategori cukup baik. Sistem pemberian komisi pada karyawan pada PT. Samudera Perikanan Kendari dilakukan setiap semester (6 bulan sekali). Adapun besarnya komisi adalah sebesar 5% dari total penjualan selama 6 bulan. Pemberian komisi diberikan kepada karyawan yang bekerja dibagian penjualan atau pemasaran yang berjumlah 15 orang. Dari 58 responden, sebanyak 45 (77,58%) responden menyatakan bahwa pemberian komisi kepada karyawan pada PT. Samudera Perikanan Kendari dalam kategori cukup baik. Dalam artian bahwa karyawan puas dengan pemberian komisi oleh perusahaan, tetapi terkadang karyawan kurang mampu mencapai target kerja dan target penjualan sehingga komisi tidak diberikan kepada karyawan.

Insentif Non Material

Dari 58 responden, sebanyak 54 (93,11%) responden menyatakan bahwa pemberian piagam penghargaan kepada karyawan pada PT. Samudera Perikanan Kendari telah diberikan dengan baik. Pemberian piagam penghargaan diberikan kepada karyawan pada PT. Samudera Perikanan Kendari karena loyalitasnya kepada karyawan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, sehingga karyawan lebih bersemangat dalam bekerja dan loyal kepada perusahaan.

Dari 58 responden, sebanyak 48 (82,75%) responden menyatakan bahwa promosi jabatan yang diberikan kepada karyawan pada PT. Samudera Perikanan Kendari dalam kategori baik. Dalam artian bahwa pemberian promosi jabatan dilakukan dengan penilaian secara cermat terhadap potensi yang dimiliki karyawan dalam menduduki suatu jabatan. Hal ini didukung oleh tingkat pendidikan serta pengalaman kerja yang dimiliki oleh karyawan.

Dari 58 responden, sebanyak 37 (63,79%) responden menyatakan bahwa pemberian pujian kepada karyawan pada PT. Samudera Perikanan Kendari dalam kategori cukup baik. Dalam artian bahwa pemberian pujian telah diberikan kepada karyawan, tetapi terkadang atasan luput. Hal seperti ini yang akan mempengaruhi kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli dan menggunakan barang atau jasa tersebut. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan mengacu pada pendapat Tjiptono (2002:58) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Deskripsi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

Kecepatan

Dari 58 responden terdapat sebanyak 48 orang responden atau 82,75% yang menyatakan mampu, dalam artian bahwa karyawan mampu memberikan pelayanan dengan cepat. Hal ini disebabkan karyawan memiliki kemampuan kerja yang baik dan didukung dengan pengalaman kerja yang memadai sehingga memudahkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dari 58 responden terdapat sebanyak 41 orang responden atau 70,68% yang menyatakan siap. Kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen merupakan harapan setiap konsumen. Sebab dengan kesiapan karyawan akan memudahkan interaksi antara konsumen dan karyawan. Kesiapan karyawan pada PT. Samudera Perikanan Kendari ditunjukkan dengan menyapa konsumen dan menanyakan memberikan pelayanan yang dia butuhkan. Terkadang karyawan pada PT. Samudera Perikanan Kendari siap dalam memberikan pelayanan, hal ini disebabkan karyawan belum memiliki daya tanggap sehingga kualitas pelayanan akan menurun.

Ketepatan

Dari 58 responden terdapat sebanyak 39 orang responden atau 67,23% yang menyatakan cukup tepat, dalam artian bahwa karyawan pada PT. Samudera Perikanan Kendari ada sebagian yang cukup mampu dalam mengerjakan tugas sesuai pekerjaan yang dibebankan kepada mereka. Ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dipengaruhi oleh tingkat pendidikan serta pengalaman kerja yang dimiliki oleh karyawan yang memudahkan mereka mengerjakan tugas yang diberikan. Tetapi hal ini tidak didukung dengan dengan pendidikan karyawan yang sebagian masih berpendidikan SLTA.

Keramahan

Dari 58 responden terdapat sebanyak 45 orang responden atau 77,58% yang menyatakan ramah. Hal ini ditunjukkan dengan memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sopan, ramah, serta karyawan memiliki kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya konsumen terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan yakni di PT. Samudera Perikanan Kendari.

Kenyamanan

Dari 58 responden yang diteliti, sebanyak 37 responden atau 63,79% yang menyatakan nyaman, dalam artian bahwa kondisi tempat kerja karyawan yang digunakan dalam melaksanakan pekerjaan pada PT. Samudera Perikanan Kendari dapat membuat karyawan dan konsumen merasa nyaman. Hal ini didukung oleh adanya ruangan yang dilengkapi dengan *Air Conditioner* (AC), TV serta ruang tunggu yang membuat nyaman pelanggan. Tempat yang digunakan oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sebaiknya sudah memenuhi standar dalam memuaskan konsumen.

Dari 58 responden yang diteliti, sebanyak 38 responden atau 65,51%, dalam artian bahwa keadaan sarana dan prasarana pendukung dalam memberikan pelayanan pada PT. Samudera Perikanan Kendari dalam keadaan baik, bersih, dan terawat. Hal ini ditunjukkan dengan ruangan yang digunakan dalam memberikan pelayanan dalam keadaan bersih, selain itu sarana dan prasarana dalam keadaan baik dimana AC, TV dan lain-lain masih berfungsi dengan baik.

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari dimensi insentif material, bonus diberikan dengan baik kepada karyawan tetapi dimensi pemberian komisi masih perlu ditingkatkan lagi. Kemudian insentif non material berupa pujian baik secara lisan dan tulisan masih perlu ditingkatkan lagi. Kualitas pelayanan kepada konsumen ditunjukkan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen, siap dalam memberikan pelayanan, bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, tempat kerja yang memadai, serta keadaan sarana dan prasarana dalam keadaan baik. Walaupun sebagian masih terdapat kekurangan yaitu kehandalan karyawan dalam mengerjakan pekerjaan sesuai yang diperintahkan masih dalam kategori cukup baik. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa pemberian insentif kepada karyawan PT. Samudera Perikanan Kendari belum terlaksanakan secara maksimal sehingga akan mempengaruhi kualitas pelayanan kepada konsumen.

Saran

Untuk meningkatkan pemberian insentif karyawan, maka karyawan harus bekerja lebih giat dalam mencapai prestasi kerja sehingga pemberian insentif kepada karyawan dapat dilakukan dengan baik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Samudera Perikanan Kendari, maka pihak perusahaan perlu meningkatkan keandalan karyawan. Dimana masih terdapat karyawan yang masih belum dapat diandalkan dalam melakukan pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Malthis & Jhon H. Lackson 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia, (Bisnis, Manajemen, Keuangan, Dan Sdm)*. Edisi 9. Jakarta :Salemba Empat.
- Mangkunegara, AP. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Tjiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Yoeti. 2001. *Service Quality*. Journal Of Retailing. Vol. 6 Number 1.