

**PENGAWASAN DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP PELAYANAN
PADA BENGKEL MOTOR HONDA MERANTI****SOVIA LOLITA APRIANI PARDEDE¹, HAPCIN SUHAIRY², CORINNA WONGSOSUDONO³
^{1,2,3} DOSEN TETAP STIE IBBI MEDAN****ABSTRACT**

This Research is an empirical research about "The Influence of Control and Employee Job Satisfaction on Society Service in Honda Meranti Motorcycle Repair Shop". The quantitative and qualitative data are analyzed by using SPSS version 15. Validation test is done by comparing between r table value with r counted value (correlated-item-total correlation). If r counted value $>$ r table, so the item is valid. Reliability is measured by Cronbach alpha $>$ 0,5 shows that testing requirement is fulfilled. It hypothesis is tested by using or seeing the coefficient table result at t value (t sig. or t significant) $H1 = 0,000$ or probability is below 0,05 and $H2 = 0,004$ or probability is below 0,05, it shows that $H1$ and $H2$ are accepted means that there is an influence of tight control and job satisfaction on society service in Honda Meranti Motorcycle Repair Shop. Hypothesis testing ($H3$) uses ANOVA table on F value (F sig or F significance) $= 0,000$ or probability far below 0,05. It shows that $H3$ is accepted means that there is the influence of tight control on job satisfaction simultaneously on society service in Honda Meranti Motorcycle Repair Shop. Regression on the influence of control and job satisfaction on society service in Honda Meranti Motorcycle Repair Shop shows that determinant coefficient (R^2) $= 0,592$ (59,2%) and statistically significant ($P \leq 0,05$). This result shows only 59,2% in tight control variable and job satisfaction are explained simultaneously influence on society service, the rest is 40,8% is explained by other independent variable that cannot be observed in this research.

Kata Kunci : tight control, job satisfaction and social service.

PENDAHULUAN

Salah satu bentuk employee movement adalah turnover, yaitu pergerakan tenaga kerja keluar organisasi. Turnover dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian, atau kematian anggota organisasi. Tingkat turnover yang tinggi akan menimbulkan dampak negatif bagi organisasi, seperti menciptakan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja dan peningkatan biaya sumber daya manusia. Hal tersebut menjadikan organisasi tidak efektif karena perusahaan kehilangan karyawan yang berpengalaman dan perlu melatih kembali karyawan baru. Hasil penelitian Dalton dan Todor (1993) memberikan dukungan, bahwa dampak negatif turnover, adalah pada kualitas dan kemampuan untuk menggantikan (replaceability) individu yang meninggalkan atau keluar organisasi. Menurut Mobley (1977; pada Judge, 1993), keinginan untuk mengakhiri tugas atau meninggalkan organisasi berhubungan negatif dengan kepuasan kerja. Individu yang merasa terpuaskan dengan pekerjaannya cenderung untuk bertahan dalam organisasi. Sedangkan individu yang merasa kurang terpuaskan dengan pekerjaannya akan memilih untuk keluar dari organisasi. Kepuasan kerja yang dirasakan dapat mempengaruhi pemikiran seseorang untuk keluar. Evaluasi terhadap berbagai alternatif pekerjaan, pada akhirnya akan mewujudkan terjadinya turnover karena individu yang memilih keluar organisasi akan mengharapkan hasil yang lebih memuaskan di tempat lain. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai perasaan senang atau emosi positif yang diperoleh dari pengalaman kerja, yang berkenaan dengan individu, bukan kelompok dan menyangkut masa lalu, bukan masa yang akan datang. Price (1977; pada Hulin et al., 1985) mengemukakan model organizational withdrawal, yang menyatakan bahwa ketidakpuasan seseorang dengan pekerjaannya akan menimbulkan keinginan untuk keluar dari organisasi, tetapi kesempatan kerja juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan dan keinginan

untuk keluar. Penilaian individu terhadap posisi sekarang dan merasakan tidak puas dapat memicu seseorang untuk mencari pekerjaan lain. Menurut Carrel et al. (1995), salah satu penyebab turnover karyawan adalah pekerjaan yang memiliki persepsi keamanan kerja (job security) rendah atas pekerjaan yang ada sekarang, dan termotivasi untuk mencari pekerjaan lain. Kemampuan dalam melakukan pengawasan menyebabkan sistem kerja yang terkoordinasi dengan baik dan teratur. Sistem kerja yang baik dan teratur di dalam lingkungan menyebabkan hasilnya dapat dirasakan oleh publik sebagai konsumen yang menikmati pelayanan. Keberhasilan suatu perusahaan dari kepuasan terhadap pelayanan, sehingga keuntungan yang maksimal dapat tercapai dengan tolak ukurnya kepuasan publik. Salah satu tujuan negara adalah memajukan kesejahteraan umum. Hal ini merupakan tugas yang cukup berat bagi perusahaan, menyangkut peri kehidupan rakyat banyak dan sifatnya sangat kompleks yang dipengaruhi oleh faktor ideologi, politik, ekonomi, sosial budaya dan pertahanan keamanan. Selain itu juga peran sebagai "Social Control" turut mendukung dalam memberikan masukan terhadap pelayanan kepada yang baik dan memuaskan. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti "pengaruh pengawasan dan kepuasan kerja karyawan terhadap pelayanan pada Bengkel Motor Honda Meranti".

Tinjauan Pustaka

Pengawasan atau Pengendalian

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (Poerwadarminta, 1991), dikatakan bahwa kata "awas" antara lain diartikan sebagai "dapat melihat baik-baik", "tajam penglihatan", "tajam tiliknya", "waspada", dan lain-lain. Kata "mengawasi" antara lain diartikan sebagai "melihat dan memperhatikan". Sedangkan kata "kendali" berarti "kekang", "pengendalian" berarti "Pengekangan" dan kata "pengendali" diberi arti "pemimpin" atau "orang yang mengendalikan". Jadi istilah pengawasan dan pengendalian itu dalam bahasa Indonesia jelas sekali bedanya, meskipun dalam literatur manajemen yang berbahasa Inggris kedua pengertian tersebut tidak dibedakan dan tercakup dalam kata controlling. Secara definitif pengawasan menurut Sarwoto (dalam Sujamto, 1986; 16) adalah "kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki". Sedangkan Sujamto (1986;16) sendiri mengatakan bahwa "pengawasan sebagai segala usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas atau kegiatan apakah sesuai dengan semestinya atau tidak". Untuk batasan pengendalian, Terry (dalam Sujamto; 1986, 17) mengatakan bahwa pengendalian adalah untuk menentukan apa yang telah dicapai, mengadakan evaluasi atasnya dan mengambil tindakan-tindakan korektif bila diperlukan, untuk menjamin agar hasilnya sesuai dengan rencana. Dan selanjutnya Soekarno memberikan batasan pengendalian adalah "suatu proses yang menentukan tentang apa yang harus dikerjakan, agar apa yang diselenggarakan sejalan dengan rencana" (dalam Sujamto; 1986, 17).

Pelayanan

Secara etimologis pengertian pelayanan umum merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yakni "Public Service". Pelayanan umum ini terdiri dari dua kata Pelayanan dan Umum. Poerwadarminta (1991) mengatakan bahwa "Pelayanan" kata dasarnya adalah layan dan kata kerjanya melayani yang antara lain artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain. Menurut Suparlan (1982; 91) bahwa "Pelayanan adalah usaha memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materiil maupun non materiil agar orang lain dapat mengatasi masalahnya sendiri". Sedangkan kata "umum" menurut Poerwadarminta (1991) dapat diartikan sebagai orang banyak atau khalayak ramai. Dalam konteks ini, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan (Public Service) yang merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi publik kepada baik secara materi maupun non materi. Dan menurut Gie (1982; 105) dikatakan bahwa pelayanan umum (Public Service) adalah "suatu kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada pelanggan atau customer". Batasan pelayanan oleh Moenir (1992; 26) adalah "sebagai kegiatan yang dilakukan

oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Hubungan Pengawasan dengan Pelayanan

Pengawasan merupakan tindakan manajemen untuk mengawasi pelaksanaan pencapaian tujuan. Tujuan oleh Hall (dalam Djamaluddin, 1977; 13) sebagai pusat perhatian (Area of Concern), sampai sejauh mana bidang-bidang atau pusat-pusat perhatian itu dapat direalisasikan pada waktu tertentu, ditentukan oleh perkiraan kemampuan (sasaran) dan hasil yang ingin dicapai (target). Pemberian pelayanan kepada merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi di samping sebagai abdi negara, sehingga penyelenggaraannya terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan yang ditujukan pada kemampuan aparatur negara dalam melayani, mengayomi, dan menumbuhkan peran aktif dalam pembangunan terutama yang berkaitan dengan kualitas, efisiensi dan efektivitas kegiatan.

Hubungan Kepuasan Kerja dengan Pelayanan

Pada level individual, kepuasan seseorang terhadap suatu pekerjaan paling sering diteliti menggunakan variabel psikologi dalam hubungan antara kepuasan dan turnover (Mobley, 1979). Hipotesis yang ditawarkan Judge (1993) mendukung bahwa affective disposition dan kepuasan kerja berinteraksi untuk memprediksi turnover nyata. Pengaruh kepuasan kerja pada turnover ditentukan oleh affective disposition individu dan semakin positif disposition individu akan semakin kuat hubungan negatif antara kepuasan kerja dan turnover. Mobley, (1977; pada Judge, 1993), menyatakan kepuasan kerja yang ditranslasikan kedalam pemikiran untuk keluar dari lingkungan organisasi saat ini ketika ada harapan bahwa dengan keluar dari pekerjaan yang ada saat ini mereka akan menemukan pekerjaan yang lebih memuaskan. Hulin et al (1985), mengakui bahwa alternatif pekerjaan dan kepuasan kerja dapat memiliki perbedaan pengaruh yang substansial pada turnover pekerja pada berbagai populasi. Alternatif pekerjaan dan kepuasan akan memiliki pengaruh yang signifikan pada turnover diantara pekerja permanen atau *full-time employees*. Ketidakpuasan kerja telah sering diidentifikasi sebagai satu alasan yang paling penting yang menyebabkan individu meninggalkan pekerjaannya. Price & Mueller (1981; pada William & Hazer, 1986), menyimpulkan secara empiris bahwa ketidakpuasan kerja memiliki suatu pengaruh tidak langsung pada turnover nyata melalui pengaruhnya secara langsung pada pembentukan pelayanan. Irvine dan Evans (1992), menemukan bahwa adanya hubungan kausal yang signifikan antara intensi keluar, dan kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Faktor-faktor instrinstik seperti autonomy, penghargaan dan pengakuan serta faktor-faktro ekstrinstik seperti gaji, shiftwork, pelayanan kerja telah dinyatakan sebagai variabel yang berhubungan dengan kepuasan kerja. Penelitian empiris Price & Muller (1981), mendukung hipotesisnya bahwa ketidakpuasan atas pekerjaan berpengaruh secara tidak langsung terhadap turnover nyata tetapi melalui pengaruhnya pada pelayanan terhadap customer. Pelayanan kepada customer merupakan topik yang telah menjadi pertimbangan penelitian perilaku individual selama dua dekade lalu (Blegen, 1993). William dan Hazer (1986) membedakan antara pelayanan kepada customer dan kepuasan kerja pada pembentuknya adalah respon afektif pada organisasi secara menyeluruh, yang kemudian menunjukkan suatu respon afektif pada aspek khusus pekerjaan. Perhatian terhadap penelitian pelayanan kepada customer terus meningkat dan menunjukkan adanya konsistensi yang berhubungan dengan (1). Perilaku pekerja seperti kinerja yang baik (Bluedorn, 192), (2). Konstruk tentang sikap, afektif dan kognitif seperti kepuasan kerja, keterlibatan kerja dan ketegangan kerja (Ruslbult & Farrell, 1993), (3) Karakteristik pekerjaan dan peran pekerjaan dan identitas tugas dan (4) variabel individual (Arnold & Fieldman, 1992).

Metode Penelitian

Lokasi

Penelitian ini akan dilaksanakan di Bengkel Motor Honda Meranti dengan subjek penleitian sebanyak 33 karyawan Bengkel Motor Honda Meranti. Adapun alasan pemilihan lokasi ini didasarkan atas beberapa pertimbangan.

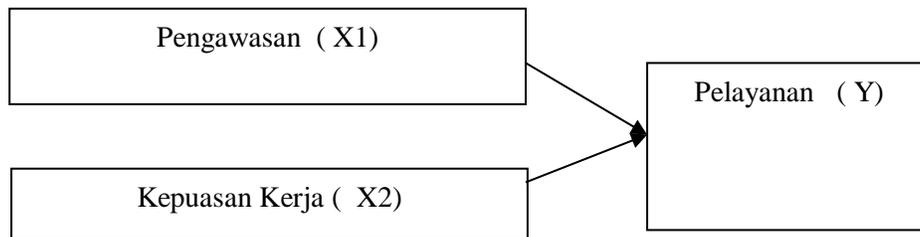
Pertama untuk membuktikan apakah klaim dari sebagai customer atas ketidak puasan pelayanan oleh karyawan Bengkel Motor Honda Meranti. Penelitian ini dengan pendekatan korelasional yang bersifat *expost facto*, artinya penelitian yang bertujuan untuk menguji apa yang telah terjadi.

Pengumpulan Data dan Penentuan Sampel

Data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan metode survei langsung yaitu dengan memberikan kuesioner kepada responden dan mengembalikannya setelah 7 hari kemudian. Dalam melaksanakan penelitian ini sampel ditentukan dengan menggunakan teknik stratified proportional random sampling.

Metode Analisis

Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda. Model analisis dalam penelitian ini adalah:



Model Penelitian Sehingga untuk pengujian dibuat persamaan:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan: Y = Pelayanan

- α = konstanta
- β_1, β_2 = Slope regresi atau koefisien regresi setiap X_1, X_2
- X_1 = Pengawasan Melekat
- X_2 = Kepuasan Kerja
- ε = Kesalahan (error)

Analisis Hasil Penelitian

Deskripsi Data

Pengujian hipotesis Pertama (H1) menggunakan atau melihat hasil tabel **Coefficients** pada **nilai t valuenya (t sig atau t signifikansi) sebesar 0,020** (lihat pada lampiran 5) atau probabilitasnya jauh dibawah 0,05. ini menunjukkan *H1 diterima artinya* terdapat pengaruh Pengawasan terhadap Pelayanan Di Bengkel Motor Honda Meranti.

Pengujian Hipotesis Kedua (H2) menggunakan atau melihat hasil tabel **Coefficients** pada **nilai t valuenya (t sig atau t signifikansi) sebesar 0,015** (lihat pada lampiran 5) atau probabilitasnya jauh dibawah 0,05, ini menunjukkan *H2 diterima artinya* terdapat pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Pelayanan di Bengkel Motor Honda Meranti.

b. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Pengujian Hipotesis Ketiga (H3) menggunakan atau melihat hasil tabel ANOVA (pada lampiran 5) pada **nilai F valuenya (F sig atau F signifikansi) sebesar 0,000** atau probabilitasnya jauh dibawah 0,05. ini menunjukkan *H3 diterima artinya* terdapat pengaruh Pengawasan dan Kepuasan Kerja terhadap Pelayanan di Bengkel Motor Honda Meranti. Regresi Adanya pengaruh Pengawasan dan Kepuasan Kerja terhadap Pelayanan di Bengkel Motor Honda Meranti, Medan menunjukkan hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,592 (59,2 %) dan secara statistik signifikan ($p \leq 0,05$) (lihat pada lampiran 5). Hasil ini menunjukkan hanya 59,2% variasi dalam variabel Pelayanan di

Bengkel Motor Honda Meranti dijelaskan secara bersama-sama variabel Pengawasan dan Kepuasan Kerja terhadap Pelayanan di Bengkel Motor Honda Meranti, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel bebas lain yang tidak dapat diamati dalam penelitian ini.

Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

Adanya Pengaruh Pengawasan terhadap Pelayanan di Bengkel Motor Honda Meranti (H1). Semakin baik Pengawasan maka akan semakin baik juga Pelayanan di Bengkel Motor Honda Meranti. Menurut Katz (dalam Hersey dan Blanchard, 1982), ada tiga ketrampilan yaitu: Ketrampilan Teknis, Ketrampilan Manusia dan Ketrampilan Konseptual. Semua ketrampilan ini hendaknya dimiliki oleh Karyawan Bengkel Motor Honda Meranti. Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Pelayanan di Bengkel Motor Honda Meranti. Dengan adanya Kepuasan Kerja yang ada pada Karyawan Bengkel Motor Honda Meranti, maka akan semakin baik pula dalam Melayani atau Customer. Lebih lanjut adanya pengaruh Pengawasan dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap Pelayanan, semakin tinggi Pengawasan dan Kepuasan Kerja yang dimiliki maka akan semakin baik pula dalam melaksanakan tugasnya Melakukan Pelayanan kepada

Saran

Masih dirasakan adanya kelemahan dalam penelitian ini diantaranya menyangkut data yang diperoleh merupakan perilaku yang ditampilkan oleh responden dalam tugas pengabdian sehari-hari pada masa lalu. Responden penelitian ini adalah Karyawan Bengkel Motor Honda Meranti. Keobjektifan data yang diperoleh kurang terjamin karena Pelayanan yang di Survey (mengisi kuesioner pada variabel Pelayanan bukannya karyawan tetapi hendaknya Customer atau pelanggan), biasanya apa yang dijawab belum tentu sesuai dengan apa yang mereka lakukan sehari-hari. Bengkel Motor Honda Meranti hendaknya selalu berusaha menciptakan tanggapan yang positif dari hasil penelitian yang dilakukan penulis sehingga diharapkan adanya perbaikan kinerja dari Bengkel Motor Honda Meranti. Karyawan dalam mengisi kuesioner survey hendaknya tidak tertutup dan cenderung menghindar atau menutupi keadaan yang fakta yang sebenarnya karena penelitian yang dilakukan ini adalah untuk perbaikan dan kemajuan Bengkel Motor Honda Meranti.

Daftar Pustaka

Abdullah, Rozali, 1986. Hukum Kepegawaian. CV. Rajawali. Jakarta.

Arikunto, Suharsimi, 1991. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta. Jakarta.

Arnold, H.J., & Feldman, D.C., 1982. A multivariate analysis of determinant of job turnover". *Journal of Applied Psychology*, 67 (3): 350-360.

Azis, A. Endhy. 1991. Pelaksanaan Pengawasan 1990/1991 Program 1991/1992 Satuan Pengawas Intern. PT. PLN (Persero). Jakarta.

Carrel, M. R., Elbert, N. F., & Hatfield, R. D., 1995. *Human Resources Management: Global Strategies for Managing A Diverse Workforce*. New Jersey: Prentice Hall Inc.

Dalton, D. R., & Todor, W. D., 1993. Turnover, Transfer, Absteemism: An interdependent Perspective. *Journal of Management*, 19 (2): 193-219.

Gie, The Liang, 1982. Ensiklopedia Administrasi. Gunung Agung. Jakarta.

Hadi, Sutrisno, 1987. Statistik 2. Andi Offset. Yogyakarta.

Hulin, C. L., Roznowski, M., Hachiya, D. 1985. Alternative Opportunities and Withdrawal Decision: Empirical Theoretical Discrepancies and an Integration. *Psychological Bulletin*, 97 (2): 233-250.