

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Makassar

*HASDIANA. S

*WELLI RUSWIANANDA

*1. Universitas Muslim Maros

*2. Mahasiswa Program Sarjana Universitas Muslim Maros

Abstract

Effect of work environment on service quality at PT. TIKI Makassar Nugraha Ekakurir Line (JNE) Branch. This research is motivated by the importance of the work environment on service quality in the company, the purpose of this study is to determine the effect of the work environment on the quality of service at PT. TIKI Makassar Nugraha Ekakurir Line (JNE) Branch. The analytical method used to prove the hypothesis is the method of multiple regression analysis using SPSS and the number of respondents in this study were 57 people.

The results of this study indicate that the physical work environment variable produces T-count ($2.884 \geq$ from the T-table value (1,673), the non-physical work environment variable produces T-count ($0.588 \leq$ from the T-table value (1,673). then the physical work environment affects the quality of service and the non-physical work environment does not affect the quality of service. The results of the F test indicate that F-count (7,065) F from the F-table (3.16), while the significance is $0.002 \leq$ alpha at a significance level of 0.05, means the variable physical work environment, non-physical work environment variables and service quality variables.

Keywords: Work environment, service quality

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dan bagaimana sumber daya manusia dikelola, pengelolaan sumber daya manusia tidak lepas dari faktor karyawan yang diharapkan dapat berprestasi sebaik mungkin demi mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Karyawan merupakan asset utama perusahaan dan mempunyai peran yang strategis didalam perusahaan yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas didalam perusahaan. Lingkungan kerja tempat pegawai tersebut bekerja juga tidak kalah pentingnya didalam meningkatkan kualitas pelayanan, dimana lingkungan kerja adalah kondisi-kondisi material dan psikologis yang ada didalam organisasi atau perusahaan tersebut. Maka dari itu perusahaan harus menyediakan lingkungan kerja yang memadai seperti lingkungan fisik (tata ruang kantor yang nyaman, lingkungan yang bersih, pertukaran udara yang baik, warna, penerangan yang cukup), serta lingkungan non fisik (suasana kerja karyawan, kesejahteraan, hubungan antar sesama karyawan, hubungan antara karyawan dengan pimpinan, serta tempat ibadah). Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga

karyawan memiliki semangat bekerja dan meningkatkan kinerjanya.

Persaingan dalam dunia bisnis sudah semakin tajam, para pemasar dituntut tidak hanya meningkatkan kualitas produk tetapi juga kualitas layanan untuk bisa tampil sebagai pemenang dalam persaingan. Dimana produk-produk sejenis sudah semakin tipis perbedaannya dalam hal kualitas maka yang menjadi kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan tersebut adalah kualitas layanan yang diberikan perusahaan kepada para pelanggan.

Kini semakin disadari bahwa kualitas layanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan *survive* tidaknya suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan itu sendiri dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada para pelanggannya. Pihak perusahaan dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari pelanggannya. Bagaimana mereka merancang layanan mereka terhadap pelanggan sehingga para pelanggan selalu merasa terpuaskan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan tersebut. Dalam persaingan dengan perusahaan jasa pengiriman lainnya, PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) telah memberikan layanan secara

maksimal kepada para pelanggannya. Walaupun PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) mempunyai keunggulan tersendiri dalam era persaingan, tetapi perlu disadari pula bahwa perusahaan-perusahaan jasa pengiriman lainnya juga memiliki keunggulan-keunggulan yang perlu diperhitungkan. Secara umum dapat dikatakan bahwa pada dasarnya keinginan para pelanggan yang berhubungan dengan jasa pengiriman adalah mengharapkan sesuatu yang lebih baik dan bermanfaat yaitu cepatnya kedatangan barang yang dikirim dan amannya pengiriman barang. Sebagai gambaran dapat dikemukakan pertimbangan-pertimbangan yang berhubungan dengan perusahaan pengirimanantara lain cepatnya pengiriman barang, lokasi menyangkut kemudahan jangkauan, pelayanan, menyangkut kemudahan jangkauan, keselamatan atau keamanan akan barang

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Makassar dengan sejumlah kantor agen pembantu telah berusaha memenuhi semua faktor atau unsur-unsur yang menjadi pertimbangan para pelanggan, namun perusahaan belum mengetahui bagaimana penilaian para pelanggan terhadap PT. TIKI JNE. Dengan fenomena tersebut penulis berusaha untuk mengetahui tentang tanggapan para pelanggan terhadap kualitas layanan TIKI JNE Cabang Makassar. Dari tanggapan

tersebut dapat diketahui kelebihan dan kekurangan TIKI JNE Cabang Makassar sehingga dapat dievaluasi.

Mengingat peran yang cukup strategis dari konsumen terhadap kelangsungan hidup perusahaan, penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap lingkungan kerja yang diduga mempengaruhi kualitas pelayanan, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan ”** studi kasuspada perusahaan TIKI JNE Cabang Makassar. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas layanan pada PT. TIKI JNE Cabang Makassar

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. TIKI JNE cabang Makassar JL.Yusuf Daeng Ngawing Blok E27 No.6 dengan periode waktu penelitian selama 6 bulan yaitu periode Januari hingga Juli 2018.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif yang berupa informasi dari PT. TIKI JNE cabang Makassar.

a. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang terbentuk diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis dokumen, observasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan.

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan, sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang bersumber langsung dari responden yakni karyawan pada kantor TIKI JNE Cabang Makassar tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diolah atau diperoleh dari dokumentasi atau laporan tertulis pegawai .

C. Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara

Metode wawancara merupakan metode yang memberikan pertanyaan terstruktur kepada sampel dari populasi yang dirancang untuk

memperoleh informasi (data) dari responden (Sugiyono ,2005:68).

2) Kuesioner

Kuesioner yaitu pengumpulan data dengan meminta keterangan kepada responden dengan mengajukan daftar pertanyaan atau pernyataan yang terkait dengan masalah yang diteliti (Sugiyono, 2005:135). selain itu, skala likert juga digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial. Skala likert dapat memperlihatkan item yang dinyatakan dalam beberapa respon alternatif seperti : SS (sangat setuju), S (setuju), KS (kurang setuju), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju).

3) Observasi

Observasi meliputi kegiatan pencatatan pola perilaku orang,objek dan kejadian-kejadian dalam suatu cara sistematis untuk mendapatkan informasi tentang fenomena-fenomena yang diamati, Sugiyono (2005:135).

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiono (2011:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, dalam penelitian ini yang menjadi populasi

adalah para karyawan PT.TIKI JNE Berlokasi di Jl.Yusuf Dg.Ngawing Blok E27 No.6 Makassar yang berjumlah 130 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiono (2011:80) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya dalam keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Dalam pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dari populasi di atas. Sampel yang mewakili jumlah karyawan yaitu sebanyak 57 karyawan pada PT.TIKI JNE Berlokasi di Jl.Yusuf Dg.Ngawing Blok E27 No.6 Makassar.

METODE ANALISIS

1. Uji validitas

Item atau butir dapat dilakukan dengan dilakukan dengan menggunakan software SPSS 15,0 yaitu berfungsi untuk menghitung jumlah atau hasil populasi dan sampel dari keseluruhan kuesioner. Untuk proses ini, akan digunakan uji korelasi merupakan teknik analisis yang termaksud dalam salah satu teknik pengukuran asosiasi/hubungan (*measures of association*), yaitu korelasi person product moment dan korelasi rank spearman. Dalam uji ini setiap item akan diuji relasinya

dengan skor total variabel yang dimaksud.

2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi ganda adalah analisis tentang berhubungan antara dua variabel atau lebih variabel bebas dengan satu variabel terikat. Dalam penelitian ini, analisis regresi ganda antara pengaruh lingkungan kerja fisik (X1) dan lingkungan kerja non fisik (X2) dengan kualitas layanan (Y). Analisis regresi ganda bertujuan untuk meramalkan nilai pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat dengan menggunakan rumus persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kualitas layanan di dalam perusahaan

X1 = Lingkungan kerja fisik

X2 = Lingkungan kerja non fisik

a = Bilangan konstan

b1, b2 = Bilangan koefisien prediktor

e = Tingkat error (tingkat kesalahan)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian Lingkungan kerja fisik (X1)

Indicator dari variable ini di peroleh dari data berdasarkan hasil kuisisioner yang disebar menyatakan bahwa sangat baik dan memadai untuk melakukan aktivitas sehari-hari dari berbagai jenis indicator yang dinilai dalam variable

lingkungan kerja fisik (X1) Perlengkapan pencahayaan dalam ruangan sudah baik dan memadai.

Lingkungan Kerja Non Fisik (X2)

Varibel ini ditunjukan pada hubungan emosional antarakaryawan dan pimpinan dan sikap masing-masing individu dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa para karyawan merasa nyaman melakukan aktivitas sehari-hari dan memiliki hubungan baik antara sesama pekerja dan komunikasi terjalin dengan baik pula.

Kualitas Layanan (Y)

Pada variable ini menggambarkan hubungan antara karyawan dan pelanggan atau hubungan eksternal baik itu dari segi pelayanan produk terhadap pelanggan maupun rasa nyaman yang diperoleh pelanggan saat melakukan transaksi. Berdasarkan data yang diperoleh dapat di gambarkan bahwa kualitas layanan pada objek penelitian ini adalah baik.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Hasil uji validitas tersebut menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien regresi yang lebih besar dari r tabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$), sehingga semua indikator

dan variabel pada penelitian ini dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai *Cronbach Alpha* ($0,781$) $> r_{table}$ ($0,266$) sehingga dapat dikatakan bahwa semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal (dapat diandalkan).

C. Analisis Regresi Linear berganda

a) Hasil Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda yang digunakan pada penelitian ini bertujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai adanya pengaruh variabel independen yaitu variabel lingkungan kerja fisik (X1) dan variabel lingkungan kerja non fisik (X2) terhadap variabel dependen atau kinerja (Y).

Berdasarkan analisis regresi *linear* berganda tersebut, maka dapat dituliskan dalam bentuk persamaan regresi *Standardized Coeficients* diperoleh persamaan sebagai berikut.

$$Y = 13,289 + 0,414.X1 + 0,083.X2$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a = 13.289 merupakan nilai konstanta, jika nilai variabel X1, dan X2 adalah nol, maka kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar **13.289**

b1 = 0,414 menunjukkan bahwa variabel Lingkungan kerja fisik (X1) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

b2 = 0,083 menunjukkan bahwa variabel Lingkungan kerja non fisik (X2) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan

D. Uji Hipotesis

1. Lingkungan kerja fisik terhadap kualitas layanan

Untuk uji besarnya pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas layanan di gunakan uji – T atau Uji persial digunakan untuk menguji besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Sampel yang digunakan sebanyak 57 orang. Sehingga penguji $df=n-2$ atau $df=54$ dan tingkat signifikan (α) = 5% atau 0,05 maka dapat diperoleh T-Tabel sebesar 1.673. Dengan criteria penguji :

- Jika T-Hitung \geq dari T-Tabel, maka variabel X mempunyai keeratan hubungan yang signifikan terhadap variabel Y.
- Jika T-Hitung \leq dari T-Tabel, maka variabel X tidak mempunyai keeratan yang signifikan dengan variabel Y.

Hasil Perhitungan untuk variabel X1 yang menghasilkan T-Hitung = 2.884 \geq dari pada nilai T-Tabel 1,673

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara lingkungan kerja fisik terhadap kualitas layanan pada PT. TIKI JNE Cabang Makassar. Berdasarkan Uji-T, maka hipotesis dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik (X1) berpengaruh terhadap kualitas layanan (Y) pada PT. TIKI JNE cabang Makassar. **Hipotesis Diterima.**

2. Lingkungan kerja non fisik terhadap kualitas layanan

Untuk uji besarnya pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kualitas layanan di gunakan uji – T atau Uji persial digunakan untuk menguji besarnya pengaruh variabel X2 terhadap variabel Y. Sampel yang digunakan sebanyak 57 orang. Sehingga penguji $df=n-2$ atau $df=54$ dan tingkat signifikan (α) = 5% atau 0,05 maka dapat diperoleh T-Tabel sebesar 1.673. Dengan criteria penguji :

- Jika T-Hitung \geq dari T-Tabel, maka variabel X mempunyai keeratan hubungan yang signifikan terhadap variabel Y.
- Jika T-Hitung \leq dari T-Tabel, maka variabel X tidak mempunyai keeratan yang signifikan dengan variabel Y.

Hasil Perhitungan untuk variabel X2 yang menghasilkan T-Hitung = $588 \leq$ dari pada nilai T-Tabel 1,673.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara lingkungan kerja non fisik terhadap kualitas layanan pada PT. TIKI JNE Cabang Makassar. Berdasarkan Uji-T, maka hipotesis dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik (X2) tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan (Y) pada PT. TIKI JNE cabang Makassar. **Pembukti Hipotesis.**

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian menggunakan kuesioner sebagai media pengumpulan data yang kemudian diteliti dengan menggunakan uji regresi berganda dengan menggunakan program SPSS versi 24, 2018. Tujuan dilakukannya penelitian tersebut adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik terhadap kualitas pelayanan pada PT. TIKI JNE cabang Makassar.

Dengan demikian diperoleh koefisien variabel lingkungan kerja fisik (X1) adalah 0,414 dan nilai variabel lingkungan kerja fisik (X2) 0,083 adalah sedangkan nilai konstanta adalah 13,298 dengan demikian dapat diperoleh regresi sebagai $Y = 13,289 + 0,414 X1 +$

$,588 \leq$ dari nilai T-tabel = 1.673 yang artinya bahwa tidak terdapat pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kualitas layanan pada PT. TIKI JNE Cabang Makassar.

3. Pengaruh antara variabel lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik terhadap kualitas layanan ternyata tidak signifikan, sebab semakin rendah lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik maka akan semakin rendah pula kualitas layanan sebab memiliki nilai probabilitas yang lebih dari 0,05 dengan demikian dalam penelitian ini hipotesis dalam penelitian ini ditolak.

60

DAFTAR PUSTAKA

Abu Bakar. (2010). *Analisis Pengaruh Customer Satisfaction, Switching Cost, Dan Trust In Brand Terhadap Customer Retention*. Jurnal Ekonomi Manajemen. Universitas Diponegoro. Semarang.

Bohlandere, George and Snall, Scott. (2010). *Principles of Human Resource Management, 15th ed.* Mason, OH: South Western-Cengage Learning.

Danang, Sunyoto. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran. Cetakan Pertama*. Yogyakarta : CAPS, (2013). *Metodologi*

- Penelitian Akuntansi*. Bandung PT. Refika Aditama Anggota Ikapi
- Engkoswara dan Komariah, Aan. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Bandung Alfabeta.
- Firmansyah. 2014. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kerja Kinerja Pegawai Satuan Kerja Non Vertikal Tertentu Jalan Nasional Wilayah 1 Propinsi Kalimantan Selatan*. Kalimantan Selatan.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta. Andi, (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta. Andi Publisher, (2011). *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Hasibuan, Melayu (2009). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ida, Nuraida, 2008, *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sofyadi, Herman, (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Buku Seru.
- Sugiono. (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta, (2011). *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Lovelock, Wirtz. (2011). *Services Marketing (people, Technology, Strategy)*. Pearson Education Limited England.
- Mupardi. 2012. *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Pelatihan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Air Minum Tirta Musi Kota Palembang*. Palembang.
- Priyono 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Zifatama Publisher*, Surabaya.
- Rasdi, M. 2012. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Maros*, Skripsi Yapim Maros.
- Rijal, Ramli. 2015. *Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Turikale Kabupaten Maros*, Skripsi, Maros.
- Risnawati 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN RAYON SELATAN*, skripsi Universitas Hasanuddin Makassar.
- Sofyadi, Herman, (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Buku Seru.

Sugiono, (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.

Sudarmayanti, 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung, (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi Kinerja dan Produktifits Kerja*. Bandung. PT. RafikaAditama.

Safroni, Ladzi.2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya:Aditya Media Publishing.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabetha.Bandung.

Suroyo Anwar, 2009. *Pemahaman Individu, Observasi, Checklist,Interviu, Kuesioner dan Sosiometri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Tjiptono, fandy. 2006. *Manajemen Jasa. edisi pertama*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Wili Andri Merdian 2007, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.TIKI cabang Yogyakarta*, skripsi UNIVERSITAS SANATA DHARMA YOGYAKARTA.

Yuniarsih, Suwatno. (2008), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung:Alfabeta.