

# Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Satu Bintang Jaya Surabaya

<sup>1</sup>Agus Rahmanto, <sup>2</sup>Dwi Rachmadani  
<sup>1,2</sup>Universitas "W.R. Supratman" Surabaya

Jl. Arief Rahman Hakim No.14, Keputih Sukolilo Kota Surabaya  
Email: [agusrahmanto1965@gmail.com](mailto:agusrahmanto1965@gmail.com), [rezafernanda9226@gmail.com](mailto:rezafernanda9226@gmail.com)

**Abstract:** *The purpose of this study is to determine whether there is an influence between the ability of human resources on consumer satisfaction at PT. One Bintang Jaya Surabaya. The sample in this study were consumers of PT. Satu Bintang Jaya in January-March 2020 which makes a minimum purchase transaction of Rp. 5,000,000, totaling 40 respondents. This research method is a quantitative method. The results of the f and t test indicate that the ability of human resources affects consumer satisfaction at PT. Satu Bintang Jaya Surabaya. In the coefficient of determination test, the adjuster square value is 55.9%, meaning that the ability of human resources to meet consumer satisfaction is 55.9%. And the remaining 44.1% are other factors. Overall consumer responses to the capabilities of human resources at PT. Satu Bintang Jaya is good.*

**Keywords:** *human resource capability, job satisfaction*

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kemampuan sumberdaya manusia terhadap kepuasan konsumen di PT. Satu Bintang Jaya Surabaya. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen PT. Satu Bintang Jaya pada bulan Januari-Maret 2020 yang melakukan minimal transaksi pembelian sebesar Rp. 5.000.000 yang berjumlah 40 responden. Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif. Hasil uji F dan T menunjukkan bahwa kemampuan sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT. Satu Bintang Jaya Surabaya. Pada uji koefisien determinasi didapat nilai adjuster square sebesar 55,9% artinya kemampuan sumber daya manusia dalam memenuhi kepuasan konsumen sebesar 55,9%. Dan sisanya sebesar 44,1% yaitu faktor-faktor lain. Secara keseluruhan tanggapan konsumen terhadap kemampuan sumber daya manusia di PT. Satu Bintang Jaya sudah baik.

**Kata Kunci:** kemampuan sumberdaya manusia, kepuasan kerja

## Pendahuluan

Peranan penting sumberdaya manusia untuk menjalankan manajemen dalam kehidupan dimasyarakat bahkan di masa globalisasi, dengan sumberdaya manusia kegiatan dalam organisasi akan berfungsi secara baik, Notoadmodjo (2003:5). sumber daya manusia adalah kunci dari segala kebutuhan organisasi untuk pengembangan dan pemeliharaan sumber daya manusia yang berkualitas berada di bawah tekanan yang meningkat seiring dengan perubahan lingkungan. Perubahan membutuhkan bantuan eksekutif senior sebagai langkah awal. Organisasi merupakan upaya mereka untuk mencapai tujuan bersama. Peran sumberdaya

manusia juga memiliki kemampuan dan integritas untuk setiap orang. Dalam agen swasta, karyawan tugas mereka atau tugas mereka memberi tahu sebagian besar pengulas. Karyawan sering melakukan kesalahan yang tidak perlu, misalnya, bekerja dengan proses kerja sampai mereka tidak bekerja. Inilah yang membuat organisasi ketika dihentikan. Bahkan, peristiwa lain yang konyol, untuk membuat efek buruk pada layanan ini. Pengguna selalu berharap untuk menjadi layanan yang baik dan berkualitas. Ini hanya tentang latihan yang baru saja dia terisi.

Ada banyak tren berdasarkan pengamatan. Binong Jeva adalah keberadaan efek terendah dan layanan yang tidak diblokir, jadi tidak efektif dan tidak efektif dan tidak efektif dan tidak efektif dan tidak efektif. Oleh karena itu, seorang karyawan berada di kantor, dan sering hilang dan sebagian besar pelayanan dan tata cara pembayaran.

Untuk terlibat dalam unit pribadi, itu untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan untuk membandingkan unit pribadi lainnya. Studi serupa yang membahasnya. Salah satunya adalah studi tentang rekan-rekan Sipidi dan Delid (2005) kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini bahwa pelanggan adalah kepuasan tentang masing-masing seniman tinggi yang kompatibel dengan masing-masing klien yang berbeda. Lain, kepuasan pelanggan adalah pengaruh yang sangat positif.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah variabel kemampuan sumberdaya manusia (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) di PT. Seperti bintang?

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan menjelaskan pengaruh variable kemampuan sumberdaya manusia (X) terhadap variable kepuasan konsumen (Y) di PT. Satu Bintang Jaya.

## **Kajian Pustaka**

### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia (SDM) Dewasa ini, dibutuhkan sumber daya manusia yang dapat dengan cepat menguasai teknologi dan merespon perubahan teknologi. Perusahaan tidak akan bertahan jika dikendalikan oleh teknologi. Staf yang handal diperlukan agar perusahaan dapat bertahan. Dari uraian tersebut dapat dikatakan bahwa tanpa SDM organisasi tidak akan berfungsi dengan baik dan bermakna.

Randall S. Schuler (2002) mengemukakan bahwa manajemen sumberdaya manusia (MSDM) sebagai sumberdaya manusia yang berperan penting dalam staf organisasi, yang membantu dan membantu dalam mempromosikan tujuan tertentu dan mempromosikan penggunaan sumber daya manusia yang efisien. Efektif untuk kepentingan individu dan kelompok. Menurut Rivai dan Sagala (2013) Manajemen sumberdaya manusia (MSDM) merupakan bagian dari manajemen, termasuk perencanaan, penjadwalan, implementasi dan manajemen. Dari hasil pengertian beberapa ahli tersebut di atas, maka manajemen personalia pada umumnya merupakan kegiatan untuk meningkatkan kemampuan setiap individu dalam organisasi untuk mencapai tujuannya..

### **Kemampuan**

Kemungkinan untuk setiap orang ketika karyawan dalam menanggapi semua peristiwa atau sebagai tanggapan terhadap semua peristiwa atau sebagai tanggapan atas masalah apa dan kemampuan seseorang untuk melakukan berbagai bidang tanggung jawab, Robbins, (2008: 56). Menurut Albert Einstein, kemampuan manusia dibagi menjadi dua kelompok: kapasitas interaktif untuk menerapkan aktivitas mental. Smart Man juga bisa menjadi pelatih.

Dan kapasitas tubuh adalah kemampuan untuk bekerja yang mengharuskan kekuatan beruang, pengalaman dan identik.

Menurut pendapat Robbins (1996:218) kemampuan memiliki empat keterampilan yaitu: 1). Basic literacy skill, yang menekankan pada kemampuan dasar 2). Technical skill, yang menekankan pada proses pembelajaran, 3). Interpersonal skill, yang memfokuskan pada kemampuan dasar yang dimiliki seseorang untuk berkomunikasi, 4). Problem solving, yang mampu untuk menyelesaikan suatu masalah.

Sementara Moenir (1978:76) bahwa kompetensi dalam hubungan kerja merupakan syarat bagi individu yang serius, suka menolong, dan sukses di tempat kerja untuk mencapai hasil terbaik. Kemampuan terdiri dari tiga faktor: kemampuan, fisik dan mental. Agar unsur-unsur tersebut saling membantu, ketiga hal tersebut menciptakan kombinasi yang harmonis dari hal-hal yang memenuhi kebutuhan tugas.

### **Sumber Daya Manusia**

Sumberdaya manusia mempunyai peran penting dalam suatu organisasi, bahkan dalam organisasi profit dan non profit, untuk menunjang kemandirian dan professional dalam perusahaan yang berupa manufaktur atau jasa sumberdaya manusia menjadi tolok ukur. Terdapat beberapa tokoh mendefinisikan sumberdaya manusia dari berbagai bidang dan keahlian.

Untuk mencapai tujuan organisasi sangat diperlukan integrasi dalam berbagai bidang yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan, Mangkunegara (2008).

Mullins (2005) mengemukakan tentang sumberdaya manusia yaitu cara mengelola manusia untuk memiliki kinerja yang maksimal dalam pengembangan dan kebijakan serta proses melalui strategi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi.

Sumber daya manusia menjadi faktor penting bagi suatu organisasi dan merupakan faktor yang penting untuk menentukan dan mengukur keberhasilan suatu organisasi dengan tujuannya.

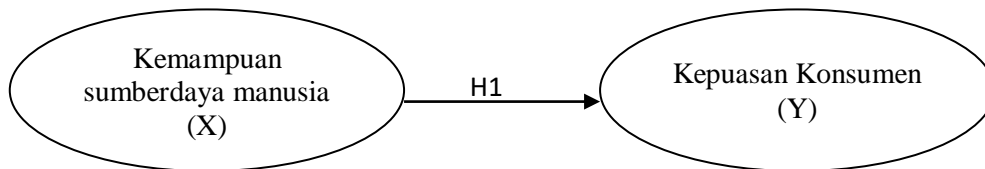
### **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan merupakan indikator penting dalam sektor jasa. Kepuasan merupakan indikator yang baik tentang seberapa setia pelanggan, Oliver dalam Djati dan Darmawan, (2005:50) Hubungan berkelanjutan antara kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan sering digunakan sebagai panduan untuk meningkatkan pelayanan, Kotler (2005:70) memberikan arti bahwa Kepuasan adalah kepuasan atau kekecewaan konsumen atau pelanggan yang muncul setelah membandingkan efektifitas suatu barang dengan hasil yang diharapkan. Jika tenaga kerja tidak memenuhi harapan, klien tidak akan puas. Jika produksi konsumen bisa memenuhi harapan pelanggan, dan jika produk karyawan melebihi harapan pelanggan. Untuk memuaskan pelanggan, perusahaan harus dapat memenuhi harapan pelanggan atas penjualan produk dan jasa.

Kepuasan berasal dari pemenuhan kebutuhan produk dan layanan, serta dari manfaat yang diterima pengguna lain. Ketika pelanggan menggunakan suatu produk mencapai kepuasan nilai yang lebih besar dari yang diharapkan, maka dapat menciptakan perilaku yang baik, yaitu mendapatkan kepercayaan konsumen terhadap produsen. Kebutuhan untuk menjaga kepuasan pelanggan dan memelihara serta mengembangkan

loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan tercapai ketika perusahaan dapat menghasilkan produk yang memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

### **Kerangka Konseptual**



kerangka konseptual penelitian dapat disajikan pada dasar konseptual berupa hipotesis sebagai berikut:

H1: ada pengaruh signifikan variable kemampuan sumberdaya manusia terhadap variable kepuasan konsumen.

### **Metode Penelitian**

Eksplanatory merupakan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yang berdasarkan pada teori dan hipotesis yang digunakan dalam menguji suatu relaita atau fenomena yang terajadia, Solimun et al. (2017). Penelitian ini bertempat di PT. Satu Bintang Jaya kecamatan Wiyung Surabaya.

Penelitian yang digunakan adalah Jenis Penelitian yaitu penelitian yang menggunakan angka-angka dalam menganalisi. Metode ini beroperasi atas dasar teori pendapat ahli, serta atas pemahaman peneliti, berdasarkan pengalamannya, kemudian timbul pertanyaan-pertanyaan berupa pertanyaan di lapangan.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian merupakan wilayah yang ingin diteliti. Sugiyono, (2013) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah umum dari objek yang ditentukan oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna PT. Satu Bintang Jaya, hanya 40 orang. Diambil 40 sampel dan dikembalikan 40, diikuti 40 responden.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, yang kemudian akan mendistribusikan. Kuesioner diberikan kepada pengguna . Satu Bintang Jaya, kemudian di disteibusikan kepada responden untuk memperoleh jawaban.

### Hasil

#### Uji F

Uji F yaitu menguji antara variabel independen dengan variabel dependen terkait pengaruhnya adapun hasil analisisnya tertera dibawah ini:

Tabel Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	127,644	1	127,644	50,391	,000 <sup>b</sup>
	Residual	96,256	38	2,533		
	Total	223,900	39			

Hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa nilai komputer adalah 50.391 dengan tingkat Sig. Dari  $0,000 < 0,05$  yaitu bahwa variabel kemampuan SDM (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Selain itu, fhitung  $50,391 > F_{tabel} 4,08$  yaitu

variabel independen yaitu kemampuan SDM (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y).

## Uji T

Uji T adalah uji yang mengukur perbedaan dua atau beberapa mean antar kelompok.

Hasil uji T disajikan dalam tabel 2 berikut:

Tabel 2 Uji T

Model	t	Sig.
1 (Constant)	1,903	,065
total_x	7,099	,000

Hasil uji T dalam variabel kemampuan SDM didapatkan hasil  $t_{hitung}$  sebesar 7,099 dengan sig 0,000 yang nilainya di bawah 0,05 dan  $t_{tabel}$  sebesar 2,02108. Hasil  $t_{hitung}$  7,099 lebih besar dari  $t_{tabel}$  2,02108. Artinya kemampuasn SDM berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

## Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi merupakan pengujian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap ketergantungan (Y). Untuk regresi linier besar sebaiknya menggunakan *R square*, karena disesuaikan dengan variabel bebas yang digunakan.

Tabel 3. Hasil uji koefisien determinasi



Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,755 <sup>a</sup>	,570	,559	1,59156

Berdasarkan table 3 dapat diketahui *R Square* 0,57 atau 57,0%, dari hasil itu menunjukkan antara variabel independen dengan variabel dependen sebesar 57,0%. Adapun hasil dari *Adjusted R Square* menunjukkan sebesar 0,559, dari angka tersebut menunjukkan bahwa kemampuan variabel kemampuan sumber daya manusia dalam menerangkan variasinya perubahan variabel kepuasan konsumen sebesar 55,9%, sedangkan 44,1% (100-55,9%) dipengaruhi oleh variable lain.

### Analisa Regresi Linier sederhana

Uji analisa regresi linier sederhana menunjukkan pada tabel 4. Berikut tabel 4 disajikan dibawah.

Tabel 4. Data Hasil uji regresi linier sederhana

Model	Koefisien tidak berstandar		Koefisien tidak berstandar
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	4,870	2,559	
total_x	,541	,076	,755

Berdasarkan tabel 4 diperoleh persamaan regresi linear sederhana yaitu sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + e$$

$$Y = 4,870 + 0,541 X_1 + e$$

Konstanta 4,870 artinya jika variabel kemampuan sumber daya manusia bernilai 0 maka kepuasan konsumen nilainya sebesar 4,870. Sementara nilai koefisien untuk variabel kemampuan sumber daya manusia yaitu 0,541, dari nilai tersebut bisa diartikan bahwa kemampuan sumber daya manusia terhadap kepuasan konsumen berpengaruh yaitu 0,541.

## **Pembahasan**

### **Hubungan antara Kemampuan Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Konsumen**

Berdasarkan penilaian yang telah ditentukan, dapat diasumsikan bahwa keseluruhan data yang diperoleh dari responden berdampak positif terhadap sumber daya manusia atau kepuasan pelanggan. Hal ini didukung dengan hasil uji F dan T yang menunjukkan hasil lebih dari nilai tabel. Data tersebut menunjukkan bahwa variabel kemampuan SDM berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

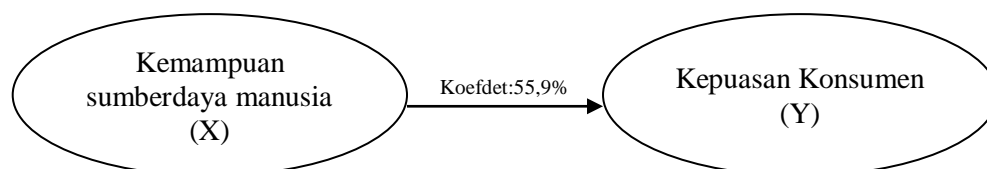
Merujuk pada penelitian S. Pantja Djati dan Didit Darmawan, (2005), Kepuasan pelanggan didefinisikan ketika karyawan di setiap toko bekerja dengan baik untuk memenuhi berbagai tingkat kebutuhan pelanggan. Diyakini bahwa produktivitas tinggi sama dengan sumber daya manusia. Oleh karena itu, hasil tes konsisten dengan penelitian S. Pantja Djati dan Didit Darmawan (2005).

Pada penelitian lain oleh Erna Ferrinadewi dan S. Pantja Djati, (2004), menunjukkan bahwa kepekaan dan kehandalan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga hasil penelitian Erna Ferrinadewi dan S. Pantja Djati sudah selaras dengan penelitian ini yaitu dengan hasil kesimpulan variable kemampuan SDM berpengaruh terhadap variable kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen pada PT. Satu Bintang Jaya juga dinilai sudah baik. Pada uji koefisien determinasi didapatkan nilai *R Square* 0,57 atau 57,0%. Artinya, hubungan variabel independen yaitu kemampuan SDM dengan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen sebesar 57,0% yang artinya ada hubungan agak kuat antara variabel independen yaitu kemampuan sumber daya manusia dengan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Hasil *R Square* sebesar 0,559 yaitu dari nilai perhitungan statistik menunjukkan bahwa variabel independen atau kemampuan SDM dalam menerangkan variasinya perubahan variabel dependen atau kepuasan konsumen sebesar 55,9%, adapuntuk nilai sebesar 49,1% (100-55,9%) diterangkan oleh variabel lain dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil korelasional menunjukkan bahwa antara variabel kemampuan sumber daya manusia terhadap kepuasan konsumen pada PT. Satu Bintang Jaya memiliki pengaruh yang positif.

Pola hubungan atau pengaruh antara variabel yang ada dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



Gambar 5  
Pola Pengaruh Antara kemampuan Sumber Daya Manusia terhadap kepuasan konsumen

Dari hasil gambar diatas menunjukkan bahwa variable kemampuan SDM memiliki hubungan secara koefdet sebesar 55,9% terhadap kepuasan konsumen.

## Kesimpulan

Penelitian ini menemukan data empiris akan adanya pengaruh kemampuan sumber daya manusia terhadap kepuasan konsumen di PT. Satu Bintang Jaya Surabaya. Responden dalam penelitian ini berjumlah 40 orang konsumen PT. Satu Bintang Jaya. Berdasarkan dari hasil data yang di analisis yang sudah dilakukan, maka dapat di simpulkan bahwa kemampuan sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT. Satu Bintang Jaya Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisa data menggunakan uji hipotesis sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis melalui uji F dan uji T variabel sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT. Satu Bintang Jaya Surabaya.
2. Berdasarkan hasil analisa koefisien determinasi, ditunjukkan pada nilai adjusted square yaitu nilai adjusted square variabel kemampuan sumber daya manusia memberikan pengaruh sebesar 55,9% terhadap variabel terikat adalah kepuasan konsumen. Dapat diartikan juga, bahwa faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 44,1%.
3. Tanggapan konsumen terhadap kemampuan sumber daya manusia di PT. Satu Bintang Jaya berdasarkan data yang didapat yaitu sudah baik.

## Daftar Pustaka

Arikunto, Suharsini, 1993, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta, PT Rineka Cipta

Azwar, Saefuddin, 1998, *Tes Prestasi : Fungsi dan Pengembangan Pengukuran Prestasi Belajar*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar

Bungin, Burhan, 2001, *Metode Penelitian Sosial, Format Kualitatif dan Kuantitatif*. Surabaya, Airlangga University Press.

\_\_\_\_\_, 2006, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan public serta ilmu-ilmu*

- sosial lainnya*, Kencana, Jakarta.
- Dunnette, M. D.,1976, *Aptitude, Abilities, and Skills*,Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago : Rand McNally.
- Fleishman, E, A., 1979, *Evaluating Physical Abilities required by Jobs*,Personnel Administrator, Juni
- Hadiati Sri, Drs. H. Sukadarto, SH,MM, 2001, *Manajemen SDM Keuangan dan Materil*, Jakarta, Lembaga Adminitrasi Negara.
- Mangkunegara (2008). Evaluasi Kinerja SDM. Bandung: PT Refika National Safety Council, (2004). Manajemen Stres
- Mullins, L. J. (2005). Management and Organizational Behavior. London: FT Pitman.
- Naryono, 1978, *Mengenal Kehidupan Berorganisasi*, Yogyakarta, balai Penerbitan
- Nawawi, H. Hadari, 1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Notoadmodjo, Pro.Dr. Soekidjo, 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Rineka Cipta
- Robbins, Stephen P, Judge, Timothy A., 2008, *Perilaku Organisasi Buku I*, Jakarta, Salemba Empat.
- Robbins, S.P ., 1996, *Perilaku Organisasi*, edisi Bahasa Indonesia, Jilid I dan II., Jakarta, Prinhalindo
- Rivai, Veithzal. Sagala, Ella Jauvani. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktek Ed. 2, Rajawali Press.
- Schemelkin, Peddhazur, E.J. L.P., 1991, *Measurement, Design and ANALYSIS : An Integrated Approach*, New jersey : Laurence Erbaum Associates Publisher.
- S.Schuler, Randall, 2002. Effective Personnel Management. New York: Laurence Erbaum Associates Publisher.
- Sarwono, Jonathan, 2006, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta, Andi Offset.
- Simanjuntak, payaman J., 1985, *Produktivitas Kerja, Pengertian dan Ruang Lingkupnya*, Jakarta, Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas.
- Singarimbun dan Masri. 1988, *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: University Press. Salemba.
- Siregar Sahat, 2009, *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai*, Medan, USU Repository.
- Sekaran, Uma, 2006, *Research Method For Bussines*, Jhon Willey dan Son.
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, Alfabeta., 2005, *Memahami Penelitian Kuantitatif*,

Bandung, Alfabeta.

Suyanto, Bagong, dan Sutinah, 2007, *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif*, Jakarta, Kencana.

Solimun, Fernandes, A.A. R., & Nurjannah.(2017). Metode Statistika Multivariat Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan WarpPLS. In Metode Statistika Multivariat Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan WarpPLS.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta. Walgito, B. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset, 53.

Widayat, Amirullah, 2002, *Rist Bisnis*, Yogyakarta, Graha Ilmu.

Widodo, Joko, 2004, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Malang, Banyumedia Publishing.