

Pengaruh Pengawasan Dan Efektivitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Dokumen Kargo

Kumila Hanik^{1*}, Andi Sayoto²

¹Program studi Transportasi Laut, Politeknik Bumi Akpelni, Jl. Pawayatan Luhur II, Bendawuhur, Semarang, Indonesia

²PT. Macoline Indonesia Cabang Semarang, Satpol PP Building 3rd Floor Jl. Imam Bonjol No 154-160 Kode Pos 50132 Jawa Tengah

* Corresponding Author. E-mail : kumila.hanik@gmail.com. Telp: 0812-9468-2377

Abstrak

Studi ini bertujuan untuk meneliti bagaimana pengaruh pengawasan dan efektivitas kualitas pelayanan yang menjadi variabel bebas terhadap kinerja karyawan dokumen kargo yang dilakukan di PT Macoline Indonesia cabang Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei yang kemudian diolah dengan teknik analisis regresi linier. Penelitian dilakukan dalam jangka waktu tiga bulan dengan melakukan survei dengan instrumen kuesioner yang dibagikan kepada para karyawan PT Macoline Indonesia cabang Semarang sebagai anggota sampelnya. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan mengenai ada atau tidaknya dan seberapa besar pengaruh pengawasan dan efektivitas kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan dokumen kargo PT Macoline Indonesia cabang Semarang. Hasil survei tersebut kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS dan kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk mengetahui pengaruh kedua variabel tadi secara kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengawasan terhadap kinerja karyawan, terdapat pengaruh yang signifikan efektivitas kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan dan terdapat pengaruh yang signifikan pengawasan dan efektivitas kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan dokumen kargo.

Kata kunci: Efektivitas, Kinerja, Kualitas, Pengawasan, Pelayanan

Abstract

This studies written to elaborate if there are some influences of supervision and quality service's efectivity, as free variables, on PT Macoline Indonesia Semarang's cargo document employees performance, as bound variable. The research method used is a survey method which is then processed with linear regression analysis techniques. This research conducted for three months was done by conducting a survey through questionnaires given to the employees as the samples. The questionnaires given contained questions regarding how significant the influence of supervision and quality service's efectivity on PT Macoline Indonesia Semarang's cargo documents employees performance is. The results were inputted into SPSS then shown as tables and graphics to know the influences in a quantitative way. The research method used is a survey method which is then processed with linear regression analysis techniques. The results showed that there is a significant influence of supervision on employee performance, there is a significant influence on the effectiveness of service quality on employee

performance and there is a significant influence of supervision and effectiveness of service quality on employee performance of cargo documents.

Keywords: *Effectivity, Quality, Performance, Supervision, Service*

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi persaingan yang semakin kuat dalam dunia usaha pada saat ini di antara sesama pemasar, strategi yang harus dilakukan tentulah perlu ditinjau dari berbagai aspek, salah satunya adalah pelayanan yang baik dan memperhatikan keragaman serta jenis produk/jasa yang disukai oleh konsumen (Sinambela, 2010). Tingginya tingkat persaingan antar perusahaan logistik dewasa ini juga memengaruhi PT Macoline Indonesia cabang Semarang. PT Macoline Indonesia cabang Semarang sendiri berdiri sejak 27 April 2005 dan bergerak sebagai *Freight Forwarder* yang mengerjakan *Sea* dan *Air Freight* baik LCL atau FCL. Lalu, kinerja PT Macoline Indonesia cabang Semarang tidak dapat terlepas dari fungsi bagian operasional itu sendiri, terutama karyawannya.

Karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam menjembatani hubungan perusahaan dengan kliennya (Fajri, 2017). Maka dari itu, kesuksesan perusahaan dalam mengelola segala sumber daya yang berkaitan dengan karyawan operasional juga harus memerhatikan faktor-faktor yang dapat menimbulkan peningkatan kinerja, seperti pengawasan atasan dan pelayanan (Batinggi & Ahmad, 2014). Beberapa penelitian serupa yang menjadi inspirasi penulis dalam pembuatan skripsi ini adalah penelitian dari Ronni Gunawan dari Universitas Katolik Parahyangan yang berjudul "Pengaruh Pengawasan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Perum Jasa Tirta II" (Gunawan, 2017) yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel pengawasan terhadap kinerja karyawan. Lalu, penelitian lain yang dilakukan oleh Yunita Furianti dari Universitas Medan Area yang berjudul "Pengaruh Disiplin dan Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Panin Mas Medan" (Furianti, 2017) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara disiplin dan kinerja karyawan serta terdapat hubungan yang positif antara pengawasan dan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara mendalam dengan direktur dan beberapa karyawan PT Macoline Indonesia cabang Semarang, diperoleh informasi bahwa terjadinya penurunan omzet pada dua produk jasa, yaitu ekspor dan konsolidasi dari minimal empat produk jasa yang bisa dikerjakan oleh *freight forwarder*, yaitu importir, *consignee*, *make to order*, dan pergudangan. Dari penelitian awal yang dilakukan pada karyawan PT Macoline Indonesia cabang Semarang, dapat diketahui bahwa tingkat kedisiplinan karyawan sedang. Hal ini terlihat dari fenomena masih adanya karyawan yang tidak bekerja pada saat jam kerja atau memanfaatkan waktu kerja untuk melakukan hal-hal lain dan rendahnya semangat karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Adanya fenomena awal dari pengawasan dan efektivitas kualitas pelayanan dokumen kargo karyawan tersebut mendorong penulis untuk meneliti apakah ada pengaruh pengawasan dan efektivitas kualitas pelayanan dokumen kargo terhadap kinerja perusahaan logistik pada PT Macoline Indonesia cabang Semarang. Tujuan dari dalam penelitian ini adalah mengetahui

pengaruh pengawasan terhadap kinerja karyawan, mengetahui pengaruh efektivitas kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan, mengetahui pengaruh efektivitas terhadap kinerja karyawan dengan efektivitas kualitas pengawasan sebagai variabel (Variabel X_1) dan Efektivitas Kualitas Pelayanan (Variabel X_2).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei yang kemudian diolah dengan teknik analisis regresi linier sederhana dan berganda melalui instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner yang disebar kepada karyawan dan hasilnya diolah menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Science*). Analisis regresi merupakan salah satu teknik analisis data dalam statistika yang seringkali digunakan untuk mengkaji hubungan antara beberapa variabel dan meramal suatu variabel, jika ingin dikaji hubungan atau pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel tidak bebas, maka model regresi yang digunakan adalah model regresi linier berganda (Astriawati, 2016). Sampel yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah cara acak (*simple random sampling*). Cara ini dilakukan karena jumlah elemen dalam populasi diketahui dan *relative homogen*-nya. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT Macoline Indonesia cabang Semarang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis pengukuran Skala Likert. Dengan menggunakan Skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi subvariabel, kemudian subvariabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Kemudian, indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun butir-butir instrumen yang berupa pertanyaan yang dijawab oleh responden (Riduwan, 2010).

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel, dua variabel bebas yaitu pengawasan (X_1) dan efektivitas kualitas pelayanan dokumen kargo (X_2), serta satu variabel terikat yaitu kinerja perusahaan (Y).

1. Variabel Pengawasan (X_1)

Variabel pengawasan diukur dalam skor Skala Likert yang diatur berdasarkan skala 5 (lima) atau skala Likert (Pradana & Mawardi, 2021) yang diimplementasikan dalam lima opsi, yaitu : SS (Sangat Setuju) yang selalu memiliki skor 5, S (Setuju) yang selalu memiliki skor 4, RR (Ragu-ragu) yang selalu memiliki skor 3, TS (Tidak Setuju) yang selalu memiliki skor 2, STS (Sangat Tidak Setuju) yang selalu memiliki skor 1. Penyusunan kisi-kisi loyalitas pelanggan berdasarkan teori-teori pengawasan dengan indikator, yaitu 1. Lingkungan pengawasan 2. Pertimbangan risiko 3. Kegiatan pengawasan 4. Komunikasi dan informasi dan 5. Pemantauan.

2. Variabel Pelayanan (X_2)

Variabel kualitas pelayanan diukur dalam skor Skala Likert yang diatur berdasarkan skala 5 (lima) atau Skala Likert yang diimplementasikan dalam lima opsi, yaitu : SS (Sangat Setuju) yang selalu memiliki skor 5, S (Setuju) yang selalu memiliki skor 4, RR (Ragu-Ragu) yang selalu memiliki skor 3, TS (Tidak Setuju) yang selalu memiliki skor 2, STS (Sangat Tidak Setuju) yang selalu memiliki skor 1 (Pertiwi et al., 2021). Penyusunan Kisi-kisi Kualitas Pelayanan

berdasarkan teori-teori Kualitas Pelayanan dengan indikator, yaitu 1) Bukti langsung, 2) Keandalan, 3) Daya tanggap, 4) Jaminan, 5) Empati.

3. Kinerja Karyawan (Y)

Variabel Kinerja Karyawan diukur dalam skor Skala Likert yang diatur berdasarkan skala 5 (lima) atau Skala Likert yang diimplementasikan dalam lima opsi, yaitu: SS (Sangat Setuju) yang selalu memiliki skor 5, S (Setuju) yang selalu memiliki skor 4, RR (Ragu-Ragu) yang selalu memiliki skor 3, TS (Tidak Setuju) yang selalu memiliki skor 2, STS (Sangat Tidak Setuju) yang selalu memiliki skor 1. Indikator kinerja karyawan tersebut, yaitu: 1) Kualitas kerja, 2), Kuantitas kerja, 3) Pelaksanaan tugas, dan 4) Tanggung jawab.

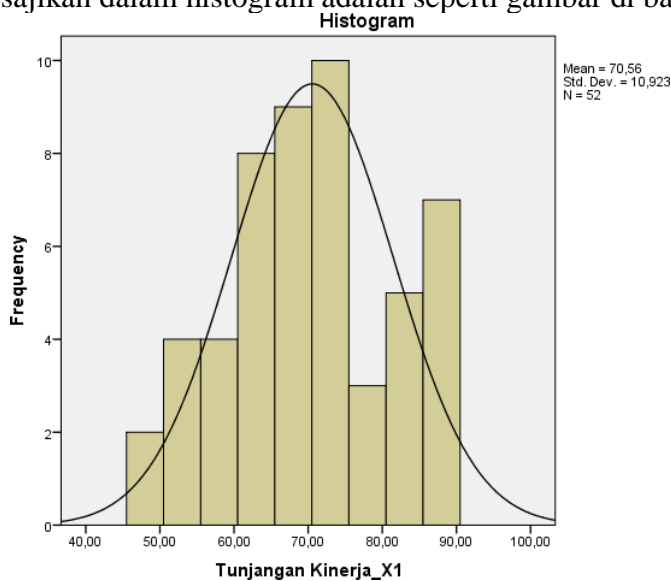
Pengujian dengan SPSS yang pertama dilakukan adalah uji validitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Arikunto, 2010). Pengujian validitas dilakukan dengan teknik analisis faktor (Sugiyono, 2017) yaitu menguji apakah butir-butir pertanyaan yang digunakan dapat mengkonfirmasi sebuah faktor atau variabel konstruk. Sumber data yang digunakan melalui riset lapangan berupa wawancara terstruktur, wawancara tidak terstruktur, dan metode kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data distribusi jawaban responden menurut variabel pengawasan dan variabel efektivitas kualitas pelayanan serta variabel kinerja adalah sebagai berikut:

1. Variabel Pengawasan

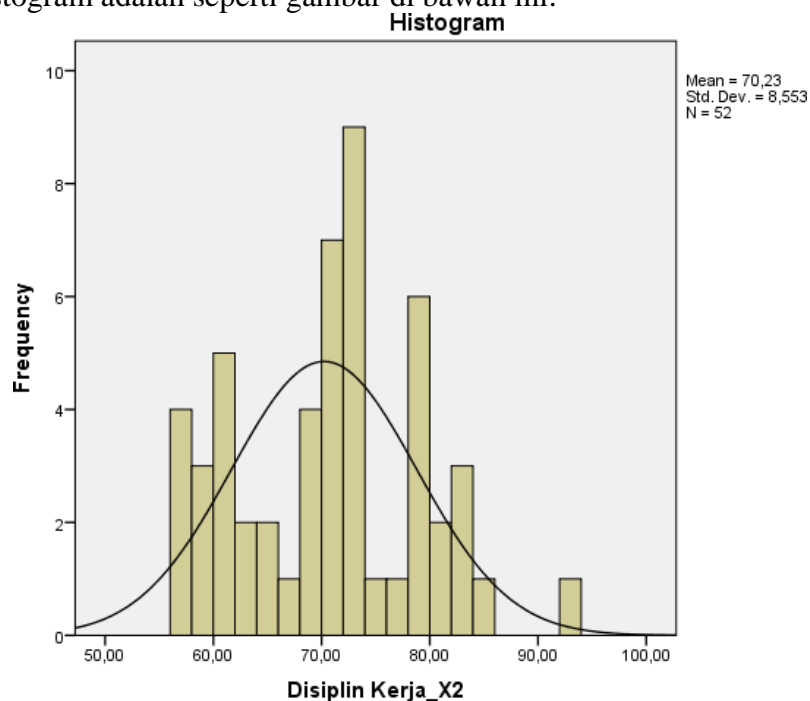
Data tentang skor variabel pengawasan dikumpulkan dengan metode angket dengan model Skala Likert yang terdiri dari 20 butir pernyataan. Selanjutnya skor Pengawasan disajikan dalam histogram adalah seperti gambar di bawah ini:



Gambar 1. Histogram Pengawasan (X₁)

2. Variabel Efektivitas Kualitas Pelayanan

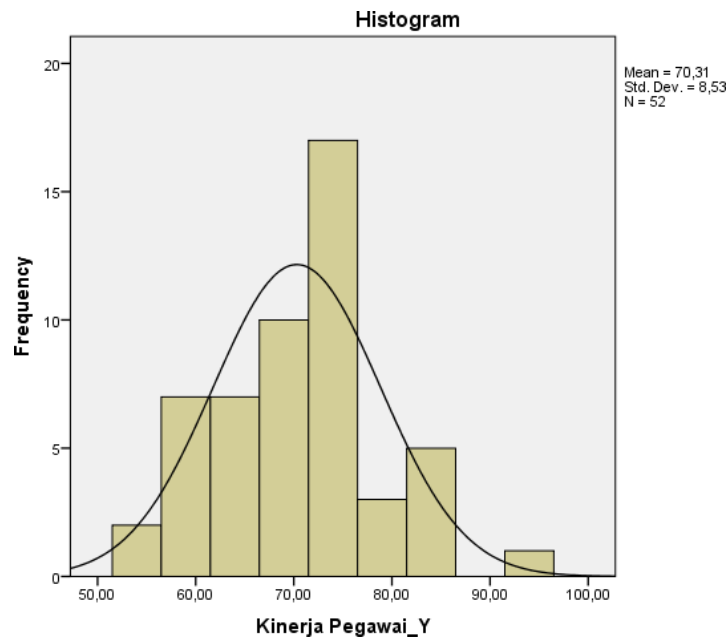
Data tentang skor variabel efektivitas kualitas pelayanan dikumpulkan dengan metode angket dengan model Skala Likert yang terdiri dari 16 butir pernyataan. Skor efektivitas kualitas pelayanan, jika disajikan dalam tabel maka hasilnya seperti pada tabel berikut ini: Selanjutnya skor efektivitas kualitas pelayanan disajikan dalam histogram adalah seperti gambar di bawah ini:



Gambar 2. Histogram Efektivitas Kualitas Pelayanan (X_2)

3. Variabel Kinerja Karyawan

Data tentang skor variabel kinerja karyawan dikumpulkan dengan metode angket dengan model Skala Likert yang terdiri dari 20 butir pernyataan. Skor kinerja, jika disajikan dalam histogram berikut ini:



Gambar 3. Histogram Kinerja Karyawan Dokumen Kargo (Y)

Pengujian Hipotesis

1. Analisis Pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan Dokumen Kargo pada PT Macoline Indonesia Cabang Semarang.
2. Analisis Pngaruh Pengawasan dan Efektivitas Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan Dokumen Kargo pada PT Macoline Indonesia Cabang Semarang.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Dokumen Kargo pada PT Macoline Indonesia Cabang Semarang
 - a. Persamaan regresinya yaitu $Y = 28,620 + 0,591 X_1$, artinya jika Pengawasan ditiadakan (misal $X_1 = 0$), maka Kinerja karyawan dokumen kargo hanya sebesar 28,620. Sedangkan untuk Pengawasan jika ditingkatkan maka akan terjadi perubahan Kinerja karyawan dokumen kargo sebesar 0,591.
 - b. Berdasarkan pengujian hipotesis diketahui $t_{hitung} = 8,180$. Dengan menggunakan $\alpha = 5\%$ (n-k) diketahui nilai $t_{table} 5\% (52-2) = 1,676$. Sehingga disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{table}$ atau $8,180 > 1,676$ atau H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Pengawasan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan dokumen kargo.
2. Pengaruh Efektivitas Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja karyawan Dokumen Kargo pada PT Macoline Indonesia Cabang Semarang
 - a. Persamaan regresinya yaitu $Y = 12,724 + 0,820X_2$, artinya jika Efektivitas kualitas pelayanan ditiadakan (misal $X_1 = 0$), maka Kinerja karyawan dokumen kargo hanya sebesar 12,724. Sedangkan untuk Efektivitas kualitas pelayanan

- jika ditingkatkan maka akan terjadi perubahan Kinerja karyawan dokumen kargo sebesar 0,820.
- b. Berdasarkan pengujian hipotesis diketahui $t_{hitung} = 10,212$. Dengan menggunakan $\alpha = 5\%$ ($n-k$) diketahui nilai $t_{table} 5\% (52-2) = 1,676$. Sehingga disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{table}$ atau $10,212 > 1,676$ atau H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Efektivitas kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan dokumen kargo.
3. Pengaruh Pengawasan dan Efektivitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Dokumen Kargo pada PT Macoline Indonesia Cabang Semarang
 - a. Persamaan regresinya sebesar $Y = 13,107 + 0,208 X_1 + 0,605 X_2$, artinya jika Pengawasan dan Efektivitas kualitas pelayanan ditiadakan (misal $X_1 = 0$ dan $X_2 = 0$), maka Kinerja karyawan dokumen kargo hanya sebesar 13,107. Tetapi jika Pengawasan dan Efektivitas kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar 1 unit satuan untuk Pengawasan maka akan terjadi perubahan sebesar 0,208 dan untuk Efektivitas kualitas pelayanan maka akan terjadi perubahan sebesar 0,605.
 - b. Berdasarkan pengujian hipotesis diketahui besar $F_{hitung} = 57,354$. Jika dibandingkan dengan nilai F_{tabel} dengan menggunakan probabilitas 0,5 maka diketahui nilai $F_{tabel} = 0,05 (k-1) \cdot (n-k) = 0,05 (3-1) \cdot (85-3) = 3,187$. Maka dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{table}$ atau $57,354 > 3,187$ atau H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Pengawasan dan Efektivitas kualitas pelayanan secara bersamaan mempunyai pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kinerja karyawan dokumen kargo.

Implikasi

1. Implikasi Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Dokumen Kargo

Manajemen perusahaan harus lebih meningkatkan program pengawasan yang ada, di mana perusahaan harus selalu menjaga pelayanannya baik dari segi jumlah maupun kelayakan armada, operasional, dan pegawainya karena hal ini sangat berpengaruh terhadap tujuan perusahaan dalam hal meningkatkan kinerja (Manullang, 2012). Hal tersebut di atas harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja sehingga semakin terjaga pengawasan maka kemungkinan menjadi pilihan yang terbaik bagi penggunaannya jika dibandingkan dengan kapal lainnya dan juga pastinya akan tetap eksis dan selalu maju dalam persaingan.

2. Implikasi Efektifitas Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan Dokumen Kargo

Secara teoretis, peningkatan kualitas pelayanan menyangkut pada aspek koordinasi, sumber daya manusia dan fasilitas (Mathis et al., 2016). Namun, diperoleh hasil berdasarkan nilai rata-rata maksimal pada pernyataan kualitas pelayanan dengan subindikator kualitas sumber daya manusia, pernyataan terendah di mana karyawan mendapat motivasi dari pimpinan unit kerjanya masing-masing. Hal ini bermakna tingginya motivasi yang diberikan pimpinan unit kerja maka kinerja juga akan meningkat karena pada saat melakukan kegiatan operasional menuntut motivasi yang tinggi dan dapat menyelesaikan tugas dengan baik sesuai dengan fungsinya masing-masing sehingga kinerja meningkat dengan harapan perusahaan akan memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Jika terjadi

penurunan motivasi karyawan atau pimpinan unit kerja yang tidak mampu memberikan motivasi karyawan dengan baik maka kegiatan operasional akan terganggu sehingga kualitas pelayanan akan menurun. Turunnya kualitas pelayanan akan berakibat pada penurunan kinerja yang tentunya akan menurunkan nilai keuntungan perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik sangat berhubungan besar terhadap keberhasilan tujuan perusahaan dalam hal meningkatkan kinerja, apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka kinerja akan meningkat (Mangkunegara, 2011). Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan rendah maka kinerja juga akan rendah.

SIMPULAN

Dilihat dari hasil pengujian hipotesis regresi menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan pengawasan terhadap kinerja karyawan dokumen kargo di mana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (atau $8,180 > 1,676$) atau hipotesis penelitian H_1 diterima. Dilihat dari hasil pengujian hipotesis regresi menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan efektifitas kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan dokumen kargo di mana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($10,212 > 1,676$) atau hipotesis penelitian H_2 diterima. Dilihat dari hasil pengujian hipotesis regresi menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan pengawasan dan efektifitas kualitas pelayanan dokumen kargo terhadap kinerja karyawan dokumen kargo di mana F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($57,354 > 3,187$) atau hipotesis penelitian H_3 diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta. *Jurnal Ilmiah Farmasi Farmasyifa*. <https://doi.org/10.29313/Jiff.V1i1.2873>.
- Astriawati, N. (2016). Penerapan Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Menentukan Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Efektifitas Belajar Taruna Di Akademi Maritim Yogyakarta. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja, XIV*(regresi linier), 22–37. <http://jurnal.amy.ac.id/index.php/MIBJ/article/view/90/89>
- Batinggi, A., & Ahmad, B. (2014). Pengertian pelayanan Umum dan Sistem Manajemen. *Manajemen Pelayanan Umum*, 1–32.
- Fajri, C. (2017). Peran Humas Dalam Meningkatkan Loyalitas Stakeholders Universitas Ahmad Dahlan. *Informasi: Kajian Ilmu Komunikasi*, 47(1), 97–108.
- Furianti, Y. (2017). *Pengaruh Disiplin dan Pegawai Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Panin Mas Medan*.
- Gunawan, R. (2017). *Pengaruh pengawasan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Perum Jasa Tirta II*.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2011). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*.
- Manullang, M. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen Bagi Pimpinan Perusahaan*. Jakarta: Gajah Mada Press.
- Mathis, R. L., Jackson, J. H., Valentine, S. R., & Meglich, P. (2016). *Human*

- resource management*. Cengage Learning.
- Pertiwi, Y., Astriawati, N., Wibowo, W., & Kristianto, L. (2021). Moodle Virtual Class Effectivity toward Cadets' Learning Motivation and Speaking Ability. *Ethical Lingua: Journal of Language Teaching and Literature*, 8(2), 378–383.
- Pradana, F. A. P., & Mawardi, M. (2021). Pengembangan Instrumen Penilaian Sikap Disiplin Menggunakan Skala Likert dalam Pembelajaran Tematik Kelas IV SD. *FONDATIA*, 5(1), 13–29.
- Riduwan, M. B. A. (2010). Metode dan teknik menyusun tesis. *Bandung: Alfabeta*.
- Sinambela, L. P. (2010). Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta: PT. *Bumi Aksara*.
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung*, 225.