

Pengaruh Manajemen Waktu Penyelesaian Pekerjaan dan Mutu Pekerjaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Wijaya Karya (PERSERO), Tbk

Vidi Julianto, Ilyas Saad, Sadar Sukma
Magister Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Swadaya – Jakarta
vidijulianto@stieswadaya.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini memfokuskan kajian tentang kepuasan pelanggan yang kaitannya terhadap mutu hasil pekerjaan dan manajemen waktu, dimana penelitian ini dilaksanakan pada PT. Wijaya Karya (persero) Tbk., dan yang menjadi obyek penelitian ini adalah para karyawan perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dihasilkan terhadap kinerja yang diharapkan. Faktor-faktor yang dianalisis oleh peneliti dalam penelitian ini berfokus pada mutu hasil pekerjaan dan manajemen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif studi korelasional. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur sejauh mana kontribusi kedua variabel predictor yaitu mutu hasil pekerjaan dan manajemen waktu terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik inferensial, dimana awalnya menganalisis deskripsi data penelitian, selanjutnya melakukan uji persyaratan analisis dan terakhir melakukan analisis uji hipotesa baik analisis sederhana maupun analisis korelasi dan analisis regresi berganda. Berdasar hasil analisa data disimpulkan bahwa mutu hasil pekerjaan dan manajemen waktu baik secara parsial maupun secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terbukti bahwa dengan manajemen waktu yang sangat efektif serta mutu hasil pekerjaan yang dikerjakan oleh proyek-proyek PT Wijaya Karya di seluruh Indonesia mampu memberikan kontribusi yang sangat signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, sehingga memberikan pengaruh dalam pemesanan pekerjaan kembali ke Perusahaan semakin meningkat.
Kata kunci : Manajemen waktu, kepuasan pelanggan, mutu pekerjaan

ABSTRACT

This study focuses on the study of customer satisfaction which is related to the quality of work results and time management, where this research was carried out at PT. Wijaya Karya (Persero) Tbk., And the object of this research is the employees of the company. Customer satisfaction is a feeling of pleasure that arises after comparing the product performance that is produced with the expected performance. The factors analyzed by researchers in this study focused on the quality of work and management results. The method used in this study is the associative method of correlational studies. The purpose of this study was to measure the extent of the contribution of the two predictor variables, namely the quality of work results and time management to increase customer satisfaction. Data analysis techniques use inferential statistical analysis, which initially analyzes the description of research data, then tests the analysis requirements and lastly analyzes the hypothesis test both simple analysis and correlation analysis and multiple regression analysis. Based on the results of data analysis concluded that the quality of work results and time management both partially and simultaneously have a significant influence on customer satisfaction. It is evident that with highly effective time management and the quality of the work done by PT Wijaya Karya projects throughout Indonesia, it is able to contribute significantly to increasing customer satisfaction, thus increasing the effect of ordering work back into the Company.

Keywords : Time management, customer satisfaction, work quality

1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi Indonesia yang begitu pesat serta perkembangan teknologi yang begitu cepat ternyata berdampak pada persaingan bisnis yang semakin ketat pula. Salah satu sektor bisnis yang berkembang pesat yaitu sektor jasa konstruksi. Pesatnya pertumbuhan sektor jasa konstruksi tidak lepas dari program pemerintah baik pusat maupun daerah untuk merealisasikan percepatan program-program sarana dan prasarana khususnya yang menunjang pertumbuhan ekonomi nasional secara makro. Melihat peluang dan realitas tersebut, maka pelaku bisnis dalam sektor konstruksi berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik baik selama proses sampai dengan purna jual untuk memikat pelanggan/pemilik proyek. Satu sisi pelanggan semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan. Sisi lain kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.

Tujuan bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas bagi pelanggan/konsumen. Menurut Kotler (2002) yang dikutip Tjiptono bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja

(hasil kerja) yang dirasakan dengan harapannya.(1,2)

Salah satu faktor yang dapat mendorong terciptanya kepuasan pelanggan adalah melalui peningkatan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan dan peningkatan ketepatan mutu produk. Secara kasat mata produk yang dihasilkan dibidang jasa sangat berbeda dengan produk dalam bentuk fisik. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat seperti hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi *re-order* (pembelian ulang), dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan serta laba yang diperoleh dapat meningkat.

PT. Wijaya Karya (Persero) Tbk adalah salah satu perusahaan jasa konstruksi BUMN terbesar di Indonesia yang berdiri sejak 11 Maret 1960, yang sering disingkat dengan WIKA. WIKA tidak hanya fokus pada menarik pelanggan baru, tapi juga sangat fokus dalam menjalin dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan yang sudah ada sehingga menjadi bagian pasar yang sangat potensial karena jaminan-jaminan yang diberikan WIKA untuk purna jualnya.

Pengalaman yang dimiliki WIKA lebih dari setengah abad mempengaruhi WIKA dalam melaksanakan setiap order pekerjaan konstruksi

yang diterima dari pelanggan dengan sangat hati-hati mulai dari perencanaan sampai purna jual. Hal ini karena begitu banyak pesaing dalam bidang jasa konstruksi baik sesama BUMN maupun swasta, dan juga baik yang sudah eksis maupun perusahaan pendatang baru. Hal itulah yang sangat menentukan bagi pelanggan untuk memilih perusahaan jasa konstruksi yang begitu banyak tetapi mampu memberikan kepuasan yang paling maksimal. Beberapa acuan

2. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara teoritik :

1. Seberapa besar pengaruh manajemen waktu terhadap kepuasan pelanggan
2. Seberapa besar pengaruh mutu hasil pekerjaan terhadap kepuasan pelanggan
3. Seberapa besar pengaruh manajemen waktu penyelesaian pekerjaan dan mutu hasil pekerjaan terhadap kepuasan pelanggan

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Hasil Penelitian

1. Pengaruh Mutu hasil pekerjaan (X_1) dengan Kepuasan pelanggan (Y)

Hipotesis pertama penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara Mutu hasil pekerjaan dengan Kepuasan pelanggan. Langkah untuk menguji kebenaran hipotesis itu adalah menghitung regresi sederhana pasangan

kepuasan pelanggan yaitu ketepatan mutu (kualitas produk) dan ketepatan waktu (*on time schedule*) penyelesaian pekerjaan menjadi tolok ukur utama dalam industri jasa konstruksi.

Penelitian mengenai manajemen waktu dan mutu ini juga diteliti oleh Sunarso (2000), Muallim (2016), dan Desy Eka (2018). (3–5). Untuk penelitian Sunarso dan Muallim dilihat dari mutu pekerjaan sedangkan Desy Eka dimediasi oleh kepuasan kerja.

3. METODE PENELITIAN

Metode PENELITIAN yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif melalui studi kasus korelasional. Penelitian ini dilakukan selama bulan April 2015 sampai dengan bulan Mei 2015 pada PT. Wijaya Karya (Persero) Tbk. yang berlokasi di Jl. DI Panjaitan Kav 9 Jakarta Timur 13340.

variabelnya. Perhitungan ini menghasilkan koefisien arah regresi b sebesar 1.087 pada konstanta a sebesar 11.205. Berdasarkan angka tersebut, maka dapat diformulasikan bentuk pengaruh pasangan variabel X_1 dan Y ini melalui persamaan regresi yaitu; $\hat{Y} = 11.205 + 1.087X_1$. Untuk mengetahui derajat keberartian dan kelinieran persamaan regresi, dilakukan uji F dan hasilnya dapat dilihat pada **Tabel 4.5**

Tabel 4.5 Analisis Variansi untuk Regresi Linear X_1 dan Y

Sumber Varians	Dk	JK	RJK	F_{hitung}	F_{tabel}	
					0.05	0.01
Total	30	796.167				
Regresi (a)	1	863760,0167				
Regresi (b/a)	1	730.655	730.655	312.287**	4.00	7.08
Sisa	28	65.511	2.340			
Tuna Cocok	2	104,098	8,675	0,958 ^{ns}	1,99	2,64
Galat	28	1469,823	1469,823			

Hasil pengujian signifikansi dan linearitas pada tabel diatas dapat disimpulkan, persamaan regresi $\hat{Y} = 11.205 + 1.087 X_1$ tersebut sangat signifikan dan linear. Persamaan regresi ini mengandung pengertian apabila Mutu hasil pekerjaan ditingkatkan satu skor maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,75 skor pada konstanta 16.53.

Langkah berikutnya adalah menghitung kekuatan pengaruh antara variabel Mutu hasil

pekerjaan (X_1) dengan variabel Kepuasan pelanggan (Y). Ini dapat ditunjukkan oleh koefisien korelasi *product moment* sebesar $r_{y1} = 0,958$. Uji keberartian koefisien korelasi dengan uji t diperoleh harga t hitung sebesar $17.67 > t_{tabel} = 2.39$ ($\alpha=0,01$). Rangkuman mengenai kekuatan pengaruh X_1 dengan Y dapat dilihat pada Tabel 4.6

Tabel 4.6 Rangkuman Uji T terhadap Koefisien Korelasi antara Mutu hasil Pekerjaan dan Kepuasan Pelanggan

n	r_{y1}	t_{hitung}	t_{tabel}	
			$\alpha=0,05$	$\alpha=0,01$
62	0,956	17.672**	1.67	2,39

Berdasarkan tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif antara Mutu hasil pekerjaan dengan Kepuasan pelanggan telah teruji kebenarannya, semakin tinggi Mutu hasil pekerjaan maka semakin tinggi pula Kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Manajemen waktu (X_2) dengan Kepuasan Pelanggan

Dengan mengikuti prosedur analisis data seperti yang telah diterangkan sebelumnya, pengujian terhadap hipotesis kedua penelitian ini menghasilkan koefisien arah regresi b sebesar 0,503 dan pada konstanta a = 31.821. Dengan demikian, bentuk pengaruh antara kedua variabel ini dapat digambarkan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 31.281 + 0,503 X_2$

Tabel 4.7 Analisis Variansi untuk Regresi Linear X_2 dan Y dengan Persamaan $\hat{Y} = 31.281 + 0,503 X_2$

Sumber Varians	Dk	JK	RJK	F_{hitung}	F_{tabel}	
					0.05	0.01
Total		796.167				
	0					
Regresi (a)		389.937				
Regresi (b/a)		3.80896	3.80896	26.877**	4.00	7.08
Sisa		406.229	406.229			
	8					
Tuna Cocok		535,560	779.15	0.700 ^{ns}	2.02	2.76
Galat	2	779.15	1168.725			
	8					

Keterangan :

** = sangat signifikan $F_{hitung} (312.287) > F_{tabel} (7.08)$

^{ns} = tidak signifikan $F_{hitung} (0,958) > F_{tabel} (2.64)$

JK = Jumlah Kuadrat, RJK = Rata-rata Jumlah Kuadrat

Berdasarkan hasil pengujian diatas, dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi $\hat{Y} = 31.281 + 0,503 X_2$ sangat signifikan dan linear

Persamaan regresi diatas dapat diinterpretasikan bahwa, apabila manajemen waktu ditingkatkan satu skor maka Kepuasan

pelanggan akan cenderung meningkat sebesar 0,503 skor pada konstanta 31.281.

Kekuatan pengaruh antara variabel Manajemen waktu (X_2) dengan variabel Kepuasan pelanggan

(Y) ditunjukkan oleh koefisien korelasi *product moment* sebesar $r_{y2} = 0,70$. Uji keberartian menghasilkan harga t_{hitung} sebesar 5.184 dan lebih besar dari t_{tabel} 2,66 pada $\alpha = 0,01$. Kekuatan pengaruh ini dirangkum pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Rangkuman Uji T terhadap Korelasi antara Manajemen waktu dan Kepuasan Pelanggan

Korelasi	Nilai	t_{hitung}	t_{tabel}	
			$\alpha=0,05$	$\alpha=0,01$
r_{yx2}	0.70	5.184	1.67	2,39

berdasarkan hasil pengujian signifikan diatas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol yang menyatakan tidak terdapat pengaruh antara manajemen waktu dengan kepuasan pelanggan ditolak, dan konsekuensinya hipotesis

3. Pengaruh antara Mutu hasil pekerjaan (X_1), Manajemen waktu (X_2) Secara Bersamaan Terhadap Kepuasan pelanggan (Y)

Pada analisis akan membahas perhitungan regresi jamakdan korelasi jamak antara ketiga variabel prediktor tersebut dengan variabel

alternatifnya diterima. Temuan ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara Manajemen waktu dengan Kepuasan pelanggan, makin tinggi Manajemen waktu makin tinggi pula Kepuasan pelanggan.

kriterium (Y). Perhitungan arah regresi jamak, menghasilkan arah regresi b sebesar 0,994 atas variabel X_1 (Mutu hasil pekerjaan), 0.090 untuk variabel X_2 (Manajemen waktu) pada konstanta 10.272. Dengan demikian bentuk pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat tersebut dapat digambarkan oleh persamaan regresi yaitu $\hat{Y} = 10.272+0,994 X_1+0,090X_2$

Tabel 4.9 Analisis Variansi untuk Regresi Linear Multipel

Sumber Varians	Dk	JK	RJK	F_{hitung}	F_{tabel}	
					$\alpha =0.05$	$\alpha =0.01$
Total	30	796.167				
Koefisien (a)	1	1592.334				

Regresi	3	737.744	368.872	170.473**	2.76	4.13
Regresi	29	796.167				
Sisa	26	58.423	58.423			

Berdasarkan hasil pengujian ini, dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi $\hat{Y} = 10.272 + 0,994X_1 + 0,090X_2$ sangat signifikan.

Perhitungan korelasi jamak antara variabel X_1 , variabel x_2 secara bersama-sama dengan

variabel Y menghasilkan koefisien korelasi $R_{y12} = 0,963$. Uji keberartian dengan menggunakan uji F sebesar $F_{hitung} = 170.473$. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.10

Tabel 4.10 Rangkuman Korelasi antara Variabel X_1 , X_2 , dengan Variabel Y

N	R_{y12}	F_{hitung}	F_{tabel}	
			$\alpha=0,05$	$\alpha=0,01$
30	0,963	170.473**	2.76	4.13

Berdasarkan hasil pengujian signifikansi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi jamak yang diperoleh dalam penelitian ini signifikan. Terdapat pengaruh positif antara mutu hasil pekerjaan, manajemen waktu dan secara bersama-sama dengan kepuasan pelanggan.

4.3 Pembahasan

Sesuai dengan hasil analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, maka temuan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Mutu hasil pekerjaan (variabel X_1) dengan kepuasan pelanggan (variabel Y).

Hal ini dibuktikan dengan nilai $r_{x1} = 0,958$ dengan t hitung lebih besar dari t tabel. Temuan ini secara langsung menegaskan bahwa mutu hasil pekerjaan memberikan kontribusi sebesar 95.80% terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kotler (2002) yang menyimpulkan bahwa kinerja karyawan diantaranya harus dapat mengembangkan mutu hasil pekerjaan secara sistematis dan sistemik.(1)

2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Manajemen waktu dengan Kepuasan pelanggan, terbukti dengan diperolehnya nilai $r_{x2} = 0,7$. Temuan ini menegaskan bahwa manajemen waktu

- dapat memberikan kontribusi sebesar 70% terhadap Kepuasan pelanggan.
3. Sebagai perwujudan tuntutan keberhasilan kerja PT.WIKA tentunya karyawan dituntut memiliki kemampuan untuk mengelola waktu, tentu hal ini termasuk yang berkaitan dengan aspek moralitas, etos kerja dan kemampuan merencanakan pemanfaatan waktu, mengorganisirnya, melaksanakan kegiatan sesuai dengan perencanaan waktu yang telah dicanangkan oleh dirinya sendiri serta memiliki kemampuan untuk mengevaluasi apakah kemampuannya mengelola waktu sudah tepat sasaran. Hal ini merupakan kondisi minimal yang harus dicapai oleh setiap karyawan mengingat telah dipercayakannya dari pimpinan.
 4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara mutu hasil pekerjaan, manajemen waktu, secara bersama-sama dengan kepuasan pelanggan. Pengaruh ketiga variabel bebas diatas dengan variabel terikat dicerminkan dengan nilai $r_{x_1y} = 0,963$ dan uji signifikansi memperlihatkan bahwa F hitung lebih besar daripada F tabel. Temuan ini menegaskan bahwa mutu hasil pekerjaan dan manajemen waktu secara bersama-sama mampu memberikan kontribusi yang signifikan sebesar 96,30% terhadap kepuasan pelanggan.
 5. Penekanan kepada loyalitas karyawan seperti yang ditegaskan diatas merupakan implikasi positif dari kemampuan karyawan

dalam manajemen waktu mereka dalam bekerja agar mutu dari hasil pekerjaan mereka sejalan dengan tuntutan kepuasan pelanggan. Sedangkan pendapat Ornsten dan Hunkins (2009) disatu sisi memandang kehendak seseorang pelanggan yang selalu terpacu untuk memperoleh pelayanan yang terbaik adalah dengan memperoleh hasil pekerjaan dengan tingkat mutu sesuai kontrak dan tepat waktu.(6) Tentunya menjadi pedoman bagi karyawan untuk bekerja keras untuk mencapai tingkat efektivitas kerja yang tinggi, yaitu mereka selalu berorientasi untuk memperluas mutu hasil pekerjaannya pada pelanggan, baik menyangkut tanggung jawab serta pekerjaannya yang sesuai dengan tuntutan pelanggan, mengingat bahwa seseorang yang selalu mempunyai motivasi diri untuk tampil yang terbaik dilingkungannya akan selalu mempunyai keinginan untuk menjadi yang utama.

Sedangkan Wayne Mondy (1996) menekankan dari segi perilaku, yaitu kemampuan mengelola waktu dari seorang karyawan seyogyanya berpedoman pada pencapaian mutu hasil pekerjaan yang dapat ditingkatkan secara efektif yaitu melalui perilaku yang kredibel pada dirinya sendiri, agar dapat bekerja secara cepat dan tepat sesuai rencana, serta paling tidak jujur pada dirinya sendiri, bahwa semua itu tujuan akhir yang akan di capai adalah kredibilitas perusahaan dalam rangka menjaga nama baik perusahaan.(7)

4.4 Kesimpulan

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu hasil pekerjaan (X_1) dengan kepuasan pelanggan. Terdapat hubungan antara manajemen waktu (X_2) dengan Kepuasan pelanggan. Terdapat hubungan antara mutu hasil pekerjaan dan manajemen waktu secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler P. Manajemen Pemasaran : Analisa Perencanaan dan Pengendalian. Ellen Gunawan, editor. Jakarta: Erlangga; 2002.
2. Tjiptono F. Pemasaran jasa. Malang: Bayumedia; 2005.
3. Sunarso S. Total Quality Manajemen Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan. J Ekon Univ Slamet Riyadi Surakarta . 2000;
4. Mualim Amin, M. Agung Wibowo, Pranoto Samto Atmojo. Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu terhadap Kualitas Pelaksanaan Kegiatan Operasi dan Pemeliharaan (Studi Kasus: Tugas Pembantuan Operasi dan Pemeliharaan Daerah Irigasi Kedung Asem dan Daerah Irigasi Bodri Provinsi Jawa Tengah). Media Komun Tek Sipil [Internet]. 2016;22(1). Available from: file:///C:/Users/User/Downloads/12401-31746-1-PB.pdf
5. Desy Eka Kartika Sari, Surachman, Kusuma Ratnawati. PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN MEDIASI KEPUASAN KERJA. J Bisnis dan Manaj [Internet]. 2018;5(1):11–25. Available from: file:///C:/Users/User/Downloads/2313-6545-1-SM.pdf
6. Allan C. Ornstein, Francis P. Hunkins. Curriculum: Foundations, Principles, and Issues. Canada: Pearson; 2009.
7. R. Wayne Mondy. Human Resource Management. Canada: Pearson; 1996.