

Pengaruh Kinerja Karyawan Untuk Kepuasan Pelanggan J&T

Aditya Risky Sahari^{1*}, Menur Kusumaningtyas²

^{1,2}STIE Mahardhika Surabaya

email: ¹⁾ riskyaditya1810@gmail.com, ²⁾ menur.kusumaningtyas@stiemahardhika.co.id

Article Info

Article history:

Received : 28 - 05, 2024

Revised : 07 - 06, 2024

Accepted : 28 - 06, 2024

Keywords:

Employee Performance;
Customer Satisfaction;
Service Industry;
Competency;
Service Quality.

ABSTRACT

The success of a business today can be supported by a strategy of offering quality services with good service quality and high performance. It is not a difficult or complicated matter for the service that the company can provide, but if it is not optimal it can affect the quality of the company because of its sensitive nature. Employee performance is measured based on several main indicators, namely competence, communication, work ethic and quality of services provided. Data was collected through a survey involving approximately 100 customer respondents. Quantitative methods were used as an analytical method for this research, by collecting data results from surveys via customer respondents. The research results must show that employee performance has a significant and positive influence on customer satisfaction. Competence indicators and service quality were found to be the most influential factors for customer satisfaction. This research suggests that service companies focus on employee training and development to improve their performance, which in turn will increase customer satisfaction. These findings provide practical implications for managers in designing employee performance improvement strategies in an effort to achieve higher customer satisfaction.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



*Corresponding Author:

Aditya Risky Sahari
STIE Mahardhika Surabaya
Email: riskyaditya1810@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Dalam era bisnis yang kompetitif, faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan adalah kepuasan pelanggan (Bimantara, 2020). Pelanggan yang puas bukan hanya menjadi pelanggan yang loyal, tetapi juga menjadi duta merek yang efektif, memberikan rekomendasi kepada orang lain, dan mendukung pertumbuhan bisnis secara keseluruhan (Deolla & Widodo, 2022).

Untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, sebuah perusahaan harus memperhatikan kualitas layanan yang diberikan oleh karyawannya (Raza & Komala, 2020). Karyawan adalah wajah perusahaan, mereka adalah orang-orang yang langsung berinteraksi dengan pelanggan setiap hari (Deolla & Widodo, 2022). Oleh karena itu, kinerja karyawan memiliki dampak langsung pada persepsi pelanggan terhadap merek dan layanan perusahaan (Rosyada et al., 2020).

Kualitas pelayanan menjadi poin penting untuk standar keunggulan persaingan antar perusahaan penyedia jasa karena, semakin banyak masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman (Letsoin, 2021). Perusahaan memiliki poin plus jika perusahaan tersebut dapat memahami keinginan konsumen (Mawarni & Adi, 2022). Kualitas pelayanan merupakan sebuah prioritas untuk perusahaan penyedia jasa karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan (Kusumah, 2019).

Pendahuluan ini bertujuan untuk mengeksplorasi pentingnya hubungan antara kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Dengan melihat bagaimana karyawan berkerja baik secara individu maupun sebagai tim, dapat mempengaruhi pengalaman pelanggan mulai dari layanan yang diberikan atau kualitas produk hingga tingkat kepercayaan dan loyalitas (Sasongko, 2021).

Beberapa faktor dapat mempengaruhi kinerja karyawan, seperti motivasi, pelatihan, kepemimpinan, dan budaya perusahaan (Mirella et al., 2022). Perusahaan dapat mengembangkan strategi yang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan pemahaman yang cukup tentang faktor yang berpengaruh, dapat berdampak positif pada kepuasan pelanggan (Purnamasari & Cupiadi, 2022).

Melalui analisis yang komprehensif tentang hubungan antara kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan, diharapkan penelusuran ini akan memberikan wawasan yang berharga untuk pemimpin bisnis & praktisi manajemen menciptakan pengalaman untuk pelanggan yang luar biasa dan membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Sudiantini et al., 2023).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif digunakan pada penelitian yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan. Dengan penelitian ini dapat memperoleh hasil yang diperoleh melalui data-data yang di kumpulkan dengan melalui g-form. Metode penelitian kualitatif kami dapat mengobservasi seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan. Dengan hasil yang diperoleh dapat menemukan kesimpulan baik atau buruknya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Penelitian ini akan dilakukan pada para konsumen yang memakai jasa pada perusahaan J&T yang bertepatan di Rungkut Untuk sampel penelitian akan di tujukan kepada para customer atau pelanggan yang sering menggunakan jasa perusahaan melalui survey g-form. Berikut beberapa pernyataan tertulis pada g-form yang akan di isi oleh pelanggan pengguna jasa J&T :

1. J&T telah memberikan pelayanan sesuai janji yang diberikan dengan berbagai macam pelayanan
2. J&T memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat
3. Pelayanan online yang disediakan J&T sangat membantu pelanggan mengatasi masalah yang terjadi
4. J&T selalu mengirimkan paket dengan tepat waktu. Keramahan dan kesopanan karyawan J&T membuat pelanggan memberikan kepercayaan besar kepada J&T.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari pernyataan yang disebutkan diatas, dapat di tarik kesimpulan dari hasil pengisian data angket melalui gform yang ditujukan kepada pelanggan J&T sebagai berikut :



Gambar 1. Grafik pelayanan J&T



Gambar 2. Grafik pelayanan kecepatan pelayanan



Gambar 3. Grafik pelayanan online



Gambar 4. Grafik pelayanan ketepatan pengiriman**Gambar 5. Grafik pelayanan ketepatan pengiriman**

Kinerja karyawan merupakan hal peting yang sangat berpengaruh untuk peningkatan kualitas kepuasan konsumen suatu perusahaan. Seperti J&T Kota Surabaya dimana peneliti ini melakukan riset penelitian untuk mengetahui sejauh mana Kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan ekspedisi J&T.

Berdasarkan hasil uji penelitian tidak menunjukkan 100% penilaian positif dari pelanggan, yang mana artinya tidak semua pelanggan mendapatkan perlakuan atau pelayanan dengan SOP perusahaan.

3.1. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan survey pada pernyataan pertama, kepuasan pelanggan pada janji yang diberikan J&T dengan berbagai jenis pelayanan menunjukkan hasil yang positif pada warna hijau. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan J&T sudah mampu menepati janji pada pelanggan mereka. Sejauh mana sebuah perusahaan mampu memenuhi harapan klien dengan menawarkan layanan kualitas tinggi adalah dengan mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan.

3.2. Pengaruh ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan

Pada pernyataan kedua juga diperoleh hasil yang sangat positif sebagaimana hasil sebagian besar menunjukkan konsumen sangat setuju jika J&T mampu mengirimkan barang konsumen dengan tepat dan cepat.

Pada pernyataan kedua tentu didukung dengan informasi pelacakan paket yang tertera pada e-commerce yang tentunya dapat di lihat oleh konsumen, merupakan suatu kebahagiaan untuk konsumen tersendiri ketika mereka dapat menerima barang mereka sesuai dengan prediksi tanggal yang ada pada e-commerce

4. KESIMPULAN

Dari penelitian observasi yang ditujukan kepada pelanggan J&T dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kualitas perusahaan. Dengan survey diatas perlu beberapa hal untuk perusahaan dapat mengevaluasi pelayanan, agar semakin bagus pelayanan yang diberikan tentunya sangat berpengaruh pada kelayakan pelanggan.

Perusahaan penyedia jasa harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih layak kepada pelanggan dan selalu mengirimkan barang tepat waktu agar menjadi kunci pelanggan merasa puas dengan jasa yang mereka gunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bimantara, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi J&T Express Samarinda. *E-Journal Administrasi Bisnis*, 8(3), 262.
- Deolla, A. L. A., & Widodo, S. (2022). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja yang Dimediasi oleh Stres Kerja pada Kurir J&T Express Kota Bengkulu. *The Manager Review*, 4(2), 485–508.
- Kusumah, E. P. (2019). Respon konsumen tentang kualitas pelayanan, penerimaan teknologi “tracking system” dan harga pada industri jasa pengiriman. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 13(2), 111–118.
- Letsoin, F. N. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa J&T Express*. Universitas Hasanuddin.
- Mawarni, O. D., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Fasilitas Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Pada J&T Express Cabang Kota Karanganyar). *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 445–450.
- Mirella, N. N. R., Nurlela, R., Erviana, H., & Farrel, M. H. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi: Kepuasan Pelanggan Dan Minat Pembelian: Kualitas Produk, Dan Persepsi Harga (Literatur Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 350–363.
- Purnamasari, I., & Cupiadi, H. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kompetensi Komunikasi terhadap Kinerja Kurir di J&T Express. *Journal of Knowledge Management*, 14(1), 1–8.
- Raza, E., & Komala, A. L. (2020). Manfaat dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0. *Jurnal Logistik Indonesia*, 4(1), 49–63.
- Rosyada, Z. F., Puspitasari, N. B., Susanty, A., Andini, A. R., & Rumita, R. (2020). Analisis logistic service quality untuk meningkatkan kualitas layanan jasa pengiriman JNE Express. *J@ Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(2), 73–81.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.
- Sudiantini, D., Fatimah, D., Parhusip, A. S., Wa’Afin, I. A., & Umam, M. D. R. (2023). Pengaruh Penerapan Teknologi Terhadap Peningkatan Efisiensi Jasa Pengiriman Barang Dalam Manajemen Logistik Pt Jne Express. *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 1(6), 120–130.