PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KOMPENSASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TENANT – TENANT DI PALEMBANG ICON

M. Usman Maliki
gates_eja@yahoo.com
Fakultas Ekonomi Universitas Palembang

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen dengan variabel kompensasi sebagai variabel intervening di tenant – tenant Palembang Icon. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan kuesioner terhadap 20 karyawan di tenant – tenant terkait dan 20 konsumen atau masyarakat yang berbelanja di tenant terkait. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan di tenant – tenant terkait berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan konsumen yang berbelanja dan berkunjung ke tenant terkait melalui variabel kompensasi sebagai variabel intervening.

Kata Kunci : Kinerja Karyawan, Kompensasi, Kepuasan Konsumen

ABSTRAK

The purpose of this study was to determine the effect of employee performance on customer satisfaction with compensation variables as an intervening variable in Palembang Icon tenants. This study uses a qualitative method using a questionnaire on 20 employees in related tenants and 20 consumers or communities who shop at the related tenants. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the performance of employees in related tenants indirectly affects the satisfaction of consumers who shop and visit related tenants through compensation variables as intervening variables.

Keywords : *Employee Performance, Customer Satisfaction, Compensation*

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Tingkat kepuasan konsumen dalam pemenuhan kebutuhan hidup sehari – hari adalah faktor yang sangat penting untuk kemajuan suatu negara pada umumnya serta kemajuan dan eksistensi suatu organisasi pada khususnya. Jika masyarakat, dalam hal ini adalah konsumen, merasa puas dengan pelayanan yang disebabkan oleh kinerja suatu organisasi maka akan terjadi kemajuan ekonomi. Oleh karena itu suatu organisasi akan sangat membutuhkan kinerja yang maksimal dari karyawan mereka untuk dapat menghasilkan suatu hasil (output) yang positif demi kenyamanan masyarakat atau konsumen. Kemudian ada pula variabel yang berpengaruh terhadap tingkat keberhasilan kinerja, yaitu variabel kompensasi.

Manajemen Kompensasi merupaka suatu proses pengembangan dan penerapan strategi, kebijakan serta sistem kompensasi yang membantu organisasi untuk mencapai sasarannya dengan mendapatkan dan mempertahankan orang yang diperlukan dan dengan meningkatkan motivasi serta komitmen mereka. Umumnya, karyawan di setiap organisasi mengalami peningkatan kinerja dalam bekerja jika didukung dengan kompensasi yang memadai, begitu juga sebaliknya, akan mengalami penurunan kinerja jika tidak didukung dengan kompensasi yang sesuai atau wajar. Namun dalam situasi tertentu hipotesa itu belum tentu mutlak adanya. Adanya indikator – indikator tertentu dapat memungkinkan adanya perubahan, misalnya faktor kepemimpinan dalam suatu organisasi.

Ada beragam jenis tentang sifat dan latar belakang manusia (dalam hal ini adalah konsumen) yang menjalani proses transaksi jual beli atau kegiatan ekonomi, khususnya jika kita melihat dari perspektif negara dan organisasi di Indonesia. Dengan latar belakang yang berbeda dan keragaman suku serta budaya masing – masing daerah. Hal tersebut menjadi faktor penting dalam bagaimana pemanfaatan manajemen sumber daya manusia dalam rangka memajukan tingkat kepuasan konsumen. Oleh karena itu, pemberian kompensasi dan kinerja karyawan dalam suatu organisasi sangat penting dalam mengukur bagaimana tingkat kepuasan konsumen.

1.2 Perumusan Masalah

Seperti yang sudah dibahas sebelumnya bahwa variabel – variabel yang sangat penting dalam mengukur kepuasan masyarakat dalam melaksanakan kegiatan ekonomi antara lain kompensasi dan kinerja karyawan. Dalam hal ini variabel kompensasi merupakan variabel intervening karena baik atau tidaknya kinerja karyawan akan ditentukan oleh sesuai atau tidaknya kompensasi terlebih dahulu, begitu juga sebaliknya, jika kinerja karyawan meningkat maka biasanya akan ada peningkatan kompensasi yang diberikan kepada karyawan, yang kemudian barulah akan dihubungkan dengan kepuasan konsumen. Apabila kinerja karyawan dalam organisasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan organisasi, disiplin, serta memiliki keikhlasan dalam bekerja, maka sangatlah wajar jika sangat diharapkan bahwa kinerja akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Jadi, dapat dirumuskan permasalahan dalam

penelitian ini adalah **"Bagaimana pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kompensasi Sebagai Variabel Intervening ?"**

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompensasi dan kinerja karyawan dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini, antara lain :

1. Bagi Akademis

Diharapkan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan penelitian pada lingkup manajemen sumber daya manusia serta berguna bagi peneliti – peneliti yang akan meneliti dengan tema terkait.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan perusahaan dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen / masyarakat sehingga meningkatkan tingkat perekonomian setiap individu konsumen terkait yang akan berdampak kepada peningkatan kemakmuran.

3. Bagi peneliti

- Diharapkan dapat menerapkan dan menambah pengetahuan mengenai teori – teori tentang sumber daya manusia, yaitu kompensasi, kinerja, dan tingkat kepuasan konsumen.
- Diharapkan juga dapat menambah pengalaman dan nilai penelitian bagi peneliti dalam menjalankan profesinya dan juga sbagai pengabdian kepada masyarakat.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

1. KOMPENSASI

1.1 Pengertian Kompensasi

Istilah kompensasi berasal dari kata "*compensation*" yang mempunyai arti yaitu "*rewards*" (Bahasa Inggris) yang mempunyai makna bayaran, imbalan, atau upah. Kompensasi dapat diartikan sebagai sesuatu yang diterima karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. (Umar, 1998:201).

Pengertian lainnya diberika oleh Hasibuan (2000:117) yang menyatakan bahwa kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kemudian Sedarmayanti (2009:23) menjelaskan bahwa kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa untuk kerja mereka, dimana dalam suatu organisasi masalah kompensasi merupakan masalah yang kompleks namun sangat penting. Pemberian kompensasi kepada pegawai harus mempunyai dasar rasional, emosional dan prikemanusiaan.

Dari definisi di atas, masing – masing definisi tentu mempunyai arti yang relative sama dan tujuan yang sama dari kompensasi itu sendiri. Definisi dari para pakar tidaklah jauh berbeda antara satu dengan yang lainnya, yaitu segala sesuatu imbalan yang diterima karyawan dalam bentuk finansial maupun non finansial baik secara langsung atau tidak langsung atas kewajiban yang telah diberikan. Tidak lupa juga setiap kompensasi harus dilakukan secara adil. Maksudnya adil adalah kompensasi diberikan sesuai dengan kemampuan karyawan dan perusahaan. Perusahaan memberikan kompensasi sesuai dengan porsi dan tingkat pekerjaan tiap-tiap karyawan berdasarkan faktor – faktor antara lain jenis dan deskripsi pekerjaan apa yang dikerjakan karyawan, jabatan apa yang sedang didudukinya, serta upah regional dalam tiap daerah sesuai dengan aturan yang berlaku.

1.2 Tujuan Kompensasi

Dari perspektif karyawan, kompensasi adalah faktor yang cukup penting dalam keberhasilan sebuah perusahaan. Salah satunya adalah untuk memacu dan memotovasi karyawan untuk bekerja dan berkontribusi maksimal dalam bekerja di suatu organisasi atau perusahaan. Dengan begitu, perusahaan dapat mencapai tujuannya. Begitu juga sebaliknya, untuk mendapatkan karyawan yang mencukupi dan mumpuni, perusahaan harus bisa mengatur bagaimana menerapkan pembagian kompensasi secara efektif. Sebagai karyawan, kompensasi mempunyai peran yang penting dalam rangka mencapai tujuan para karyawan tersebut, yaitu kesejahteraan saat ini dan masa depan. Sedangkan tujuan setiap organisasi dalam merancang system kompensasi adalah yang pertama adalah menarik orang yang terkualifikasi untuk bergabung dengan organisasi. Kemudian kedua adalah mempertahankan karyawan untuk tetap bekerja dan yang ketiga adalah memotivasi karyawan untuk mencapai prestasi tinggi Gibson (1996) dalam Lutfi (2006:19).

Hasibuan (2000:121) menjelaskan beberapa tujuan dari kompensasi, antara lain sebagai berikut.

a. Ikatan kerja sama

b. Kepuasan kerja

c. Pengadaan efektif

d. Motivasi

e. Stabilitas karyawan

f. Disiplin dalam bekerja

g. Pengaruh serikat buruh

h. Pengaruh pemerintah (batas upah minimum, dll)

1.3 Metode Kompensasi

Hasibuan (2000:123) menjelaskan ada 2 metode dalam kompensasi, antara lain:

1. Metode Tunggal
   Adalah suatu metode yang dalam penetapan gaji pokok hanya didasarkan atas ijazah terakhir dari pendidikan formal yang dimiliki karyawan. Jadi, tingkat golongan dan gaji pokok seseorang hanya

ditetapkan atas ijazah terahir yang dijadikan standarnya.

2. Metode Jamak
   Adalah suatu metode yang dalam menentukan gaji pokok didasarkan atas beberapa pertimbangan seperti ijazah, sifat pekerjaan, pendidikan informal, bahkan hubungan keluarga juga ikut menentukan besarnya gaji pokok seseorang. Jadi tidak ada standar gaji pokok yang pasti. Ini terdapat pada perusahaan – perusahaan swasta yang di dalamnya masih sering terjadi diskriminasi.

Kemudian Hasibuan (2000:127) menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi besarnya kompensasi, yaitu :

1. Penawaran dan permintaan tenaga kerja
2. Kemampuan dan kesediaan perusahaan
3. Serikat buruh karyawan
4. Produktivitas kerja karyawan
5. Pemerintah dengan undang – undang dan keppresnya
6. Biaya hidup
7. Posisi jabatan karyawan
8. Pendidikan dan pengalaman karyawan
9. Kondisi perekonomian nasional
10. Jenis dan sifat pekerjaan

Hasibuan (2000:129) menjelaskan bahwa banyak faktor yang dapat mempengaruhi besar atau kecilnya tingkat upah atau kompensasi. Hal ini perlu mendapat perhatian agar prinsip pengupahan adil dan layak serta kepuasan kerja sama tercapai.

2. KINERJA

2.1 Pengertian Kinerja

Menurut Hamzah (2015 : 117), terdapat berbagai pendapat dan persoalan yang dikemukakan para ahli berkaitan dengan teori-teori dan hasil penelitian yang relevan dengan masalah kinerja.

Istilah kinerja dikutip dari Bahasa Inggris, *performance* atau *job performance*, sebagaimana dikemukakan oleh para ahli dalam literatur Manajemen Sumber Daya Manusia. Menurut Hamzah (2015:118), kinerja dapat dilihat langsung dalam kehidupan sehari – hari sebagai kegiatan profesional. Dalam hal ini, berdasarkan perbandingan kinerja dan kualifikasinya, seseorang dapat dikelompokkan ke dalam kategori sebagai berikut.

a. Penggerak (*dynamo*)
   Seseorang bertindak seolah – olah masih berada dalam posisi di tengah – tengah saat meniti karier ke atas. Selalu mempunyai rencana strategis personal yang terus dilakukan dan dipenuhi. Orang ini selalu bekerja untuk mempelajari sesuatu yang baru dan mengasah kemampuan dan keahliannya secara berkelanjutan.
b. Penjelajah (*cruisers*)
   Bekerja sesuai kemampuan dan keahliannya sehingga sebagai konsekuensinya jauh dari stress dan sangat menikmati kehidupan pekerjaannya
c. Pecundang (*loosers*)
   Dalam dunia profesi, seseorang bias dikatakan pecundang jika tidak

mempunyai keahlian meski hanya standar dasar.

Hamzah (2015:119) menjelaskan definisi kinerja menurut Withmore adalah pelaksanaan fungsi – fungsi yang dituntut dari seseorang. Definisi tersebut menjelaskan bahwa kinerja merupakan peran seseorang dalam bekerja. Withmore menjelaskan kinerja dan mengelompokkannya ke dalam dua kegiatan yaitu menetapkan standar standar tertinggi orang itu sendiri yang melampaui apa yang diminta dan yang diharapkan; suatu perbuatan, suatu prestasi, dan suatu pameran umum keterampilan seseorang yang diekspresikan penuh potensi.

Sementara Ivancevich, Donelly dan Gibson mengungkapkan kinerja adalah ukuran utama keberhasilan suatu organisasi dan tanggung jawabnya. Pendapat ini menegaskan kinerja merupakan standar organisasi untuk mencapai keberhasilan yang menjadi tanggung jawabnya. Menurut Schermerhorn, kinerja adalah kuantitas dan kualitas prestasi tugas dari seseorang atau kelompok. Senada dengan pendapat tersebut, Luthan, dengan pendekatan tingkah laku menyatakan bahwa kinerja adalah kuantitas atau kualitas seseorang yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Hamzah, Lamatenggo, 2015:121).

Hamzah (2015:122) menjelaskan bahwa ukuran kinerja tidak hanya terbatas pada standar kuantitas dan kualitas semata, tetapi yang lebih penting dari itu adalah adanya tanggung jawab dalam bekerja untuk menjalankan misi dan sasaran organisasi.

2.2 Proses Manajemen Kinerja

Hamzah (2015:125) menjelaskan bahwa proses manajemen kinerja sebagai siklus yang terpadu antara perencanaan kinerja (penentuan tanggung jawab pekerjaan, penetapan harapan kinerja, penentuan sasaran pada awal jangka waktu), pelatihan kinerja (pemantauan, pelatihan, umpan balik, pengembangan), dan tinjauan atas kinerja (penilaian kinerja formal pada akhir jangka waktu). Proses manajemen kinerja tersebut diselenggarakan antara para manajer dan karyawan untuk melacak dan meningkatkan kinerja perseorangan dan kinerja perusahaan, serta memberi informasi untuk satu atau lebih fungsi personalia. Sebagai suatu proses yang terpadu, proses manajemen kinerja mengupayakan agar para karyawan sadar apa yang diharapkan dari mereka ; telah terlibat dalam menentukan sasaran yang harus mereka capai; mendapatkan dukungan dan pelatihan yang diperlukan selama jangka waktu tertentu; memahami bagaimana kinerja mereka akan diukur dan dapat melacak sejauh mana mereka berhasil; diberi tantangan yang mereka rasakan penting, tetapi dapat dicapai; diberi penghargaan dan imbalan yang sesuai dengan apa yang mereka capai.

Hamzah dan Lamatenggo (2015:134) menjelaskan bahwa untuk memperoleh gambaran tentang kinerja atau hasil kerja seseorang atas tugas pekerjaan yang dibebankan kepadanya, Haynes menjelaskan bahwa ada 6 langkah yang harus diikuti, yaitu sebagai berikut.

1. *Developing performance expectation*

2. *Monitoring performance progress*

3. *Evaluating performance*

4. *Providing feedback on performance*

5. *Making administrative decition*

6. *Developing performance improvement plans*

Berdasarkan analisis tersebut dapat disintesiskan bahwa kinerja adalah serangkaian perilaku atau kegiatan kerja seseorang dalam menjalankan tugasnya dengan dasar pemahaman, kompetensi, keterampilan, penuh dedikasi, bergairah dan motivasi tinggi untuk meraih prestasi dan mencapai keberhasilan tujuan organisasi. Di dalamnya mencakup posisi kerja, tata tertib di tempat kerja, tanggung jawab terhadap pekerjaan dan kerja sama dengan orang lain.

3. KEPUASAN KONSUMEN

Schiffman dan Kanuk (1994), dalam bukunya yang berjudul Consumer Behavior, menyatakan batasan perilaku konsumen adalah "*the term consumer behavior refers to the behavior that consumer displays insearching for, purchasing, using, evaluating and disposing of products and services that they expert will satisfy their needs."* (Damiati, 2017 : 11). Artinya perilaku konsumen menunjuk kepada perilaku yang diperlihatkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan menghabiskan produk barang dan produk jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka. Dalam hal ini, Damiati, Made Suriani, dkk (2017:11) menjelaskan dalam batasan ini perilaku konsumen meliputi semua tindakan yang dilakukan oleh seseorang untuk mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan menghabiskan produk. Dalam kegiatan mencari, tentu bukan terbatas dalam mencari barang dan atau jasa yang dibutuhkan, melainkan juga mencari informasi yang terkait dengan barang dan jasa yang dibutuhkan dan diinginkan. Demikian jelas terlihat bahwa di dalamnya termasuk hal – hal yang terkait dengan kualitas, harga, ukuran, cara mendapatkannya, cara penggunaannya, dan sebagainya.

Pakar lainnya adalah Engel, Blackwell dan Miniard (1993), menyatakan batasan tentang perilaku konsumen adalah 'Kami mendefinisikan perilaku konsumen sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan itu' (Damiati, 2017:11).

Made (2017:52) menjelaskan bahwa sikap merupakan suatu ekspresi perasaan seseorang yang merefleksikan suka atau tidak sukanya seseorang terhadap suatu objek. Sikap memiliki sifat antara lain : sikap adalah sesuatu yang dipelajari sehingga mempengaruhi kepuasan konsumen, sikap memiliki konsistensi, dan sikap bisa berbeda karena situasi yang berbeda, sehingga dalam melihat kepuasan konsumen, faktor situasi pasar dan kondisi keuangan konsumen akan sangat berpengaruh.

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penelitian *explanatory* (penjelasan) bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel. *Explanatory research* adalah untuk menguji hubungan antara variabel yang dihipotesiskan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah variabel kompensasi yang cenderung berpengaruh dalam tingkat keberhasilan kinerja. Kemudian kinerja karyawan cenderung akan berpengaruh dalam tingginya tingkat kepuasan konsumen.

Penelitian juga termasuk penelitian deskriptif dan kuantitatif karena penelitian ini menjelaskan variabel yang sedang terjadi dan banyak menggunakan angka dalam pengumpulan data serta penampilan dan hasilnya. (Arikunto, 2002 : 9).

B. Konsep Variabel dan Pengukuran

1. Konsep dan variabel

- Kompensasi
  Variabel Kompensasi (y_1).
  Bedasarkan pendapat Hasibuan (2000:118), kompensasi merupakan semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan yang diberikan kepada perusahaan. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya pendapatan karyawan terutama uang dalam memenuhi setiap kebutuhan para karyawan dalam suatu organisasi.
  Tujuan pemberian balas jasa hendaknya memberikan kepuasan kepada semua pihak, karyawan dapat memenuhi semua kebutuhannya, pengusaha mendapat laba, peraturan pemerintah ditaati, dan konsumen mendapat barang yang baik serta harga yang pantas (Hasibuan, 2000:122).

- Kinerja Karyawan
  Variabel Kinerja Karyawan (x). Whitmore secara sederhana mengemukakan, kinerja adalah pelaksanaan fungsi – fungsi yang dituntut dari seseorang. Pengertian yang menurutnya merupakan pengertian yang menuntut kebutuhan paling minim untuk berhasil. Oleh karena itu, Whitmore mengemukakan pengertian kinerja yang dianggapnya representative, maka tergambarnya tanggung jawab yang besar dari pekerjaan seseorang (Hamzah, 2015:60).

- Kepuasan Konsumen
  Variabel Kepuasan Konsumen (y_2). Damiati (2017:52) menjelaskan bahwa sikap merupakan suatu ekspresi perasaan seseorang yang merefleksikan kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap suatu objek. Menurut Damiati, sikap mempunyai tiga komponen utama antara lain :
  1. Komponen Kognitif
  2. Komponen Afektif
  3. Komponen konatif.

Dengan begitu konsumen dapat melakukan keputusan pembelian suatu produk dan merasakan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap apa yang sudah menjadi keputusannya.

2. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Skala likert merupakan cara yang sistematis untuk memberikan penilaian pada indeks. (Singarimbun dan Effendi, 1995:111).

C. Populasi dan Sampel

Dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya, maka penelitian ini tidak meneliti individu dalam suatu populasi. Menurut Sugiyono (2007:800), populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya". Pada penelitian ini populasinya adalah karyawan dalam salah satu tenant di dalam perusahaan. Sedangkan sebagian dari populasi yang dilihat berdasarkan sifat dan karakteristik populasi disebut sampel, kemudian sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar mewakili "sampel adalah bagian populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian" (nawawi, 1985:144). Menurut Arikunto (1993:107) jika jumlah subjek yang digunakan kurang dari 100 maka lebih baik diambil keseluruhan.

D. Pengumpulan Data

1, Sumber Data

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data tersebut diperoleh (Arikunto, 1998:114). Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data menggunakan cara kuesioner.

2. Validitas

Penelitian ini menggunakan validitas person berdasarkan rumus korelasi produk moment. Kriteria pengujiannya adalah apabila r hitung < r table maka tidak terdapat data yang valid sedangkan apabila r hitung > dari r table maka terdapat data yang valid (Singarimbun dan Effendi, 1993:137).

3. Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan skor item–item suatu variable, apabila angka korelasi yang diperoleh lebih besar dari nilai kritis berarti item tersebut reliable. Uji validitas dan reliabilitas masing – masing variable penelitian ini menghitung pada taraf signifikan 0,05.

Langkah di atas mempunyai uji instrument pengumpulan data dalam hal ini kuesioner agar hasil yang diperoleh benar – benar dapat dipercaya.

E. Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Dengan menggunakan analisa regresi linier berganda, maka besarnya perngaruh variabel independen akan dapat diketahui, dalam hal ini adalah variabel kinerja

karyawan di dalam organisasi. Puas atau tidaknya konsumen atau masyarakat ditentukan oleh kinerja karyawan dalam organisasi yang melayani masyarakat. Sedangkan variabel intervening adalah kompensasi, karena dengan peningkatan kinerja, maka biasanya akan ada peningkatan upah dan gaji, begitu juga sebaliknya kompensasi berpengaruh terhadap tinggi atau rendahnya kinerja karyawan.

Adapun regresi linier berganda yang dimaksud adalah :

$$y_1 = b_1 x_1 + \varepsilon$$

$$y_2 = b_1 x_1 + b_2 y_1 + \varepsilon$$

Y2 = kepuasan konsumen (kepuasan masyarakat

x_1 = Kinerja karyawan
y_1 = Kompensasi karyawan
a = konstanta
b.1,2,3 = koefisien arah regresi
ε = standar eror estimate

2. Pengujian Hipotesis

a. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan

- Jika F Sig < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima
- Jika F Sig > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak

b. Uji t

Uji t adalah uji hipotesis yang digunakan untuk menguji pengaruh signifikan dan masing – masing variabel (kinerja dan kompensasi) terhadap kepuasan masyarakat secara parsial.

- Jika t Sig < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima
- Jika t Sig > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak.

BAB IV. PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di pusat perbelanjaan di kota Palembang yaitu Palembang Icon, dimana peneliti memfokuskan penelitian pada 4 (empat) tenant atau toko – toko di area perbelanjaan Palembang Icon. PI (Palembang Icon) sendiri merupakan tempat area pusat perbelanjaan yang sangat iconic di kota Palembang. Dengan lokasi yang sangat strategis, tidak heran jika PI menjadi tempat berbelanja yang nyaman bagi masyarakat Palembang. PI terletak di Jalan POM IX no 1, Palembang dan di manage oleh Lippo Group.

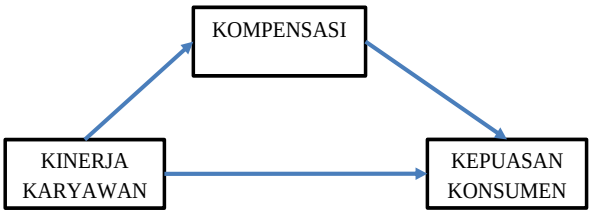
Mall ini terdiri dari lima lantai dan berdampingan dengan danau buatan yang menambah keindahan PI. Terdapat berbagai macam tenant atau toko yang menjual barang – barang branded serta resto yang menjual berbagai macam makanan sampai studio untuk menonton film. Maka dari itu, peneliti hanya fokus terhadap 4 (empat) tenant atau toko yang bergerak di bidang fashion yang menjual produk – produk

antara lain : parfum, produk kecantikan, kaca mata, dan perlengkapan rumah tangga.

4.1. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan di tenant – tenant atau toko – toko (4 tenant) di Palembang Icon, dimana 40 % berjenis kelamin laki – laki dan 60 % berjenis kelamin perempuan, dengan tingkat pendidikan 30 % SLTA, 60% sarjana strata 2 (S2), 10% sarjana strata 2 (S2). Adapun untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terkait tenant – tenant di Palembang Icon, maka peneliti mengambil random sampel dari konsumen dari tenant atau toko terkait untuk dijadikan responden yang berjumlah 20 orang.

4.2. Analisis Regresi Linier Berganda



Persamaan 1 :

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3,400	4,017		,846	,409
	Kinerja	,838	,219	,680	3,820	,001

a. Dependent Variable: Kompensasi

Persamaan 2 :

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	23,882	7,498		3,185	,006
	Kompensasi	,074	,443	,055	,166	,870
	Kinerja	-,412	,547	-,251	-,754	,462

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Output SPSS di atas memberikan nilai standardized beta *Earns* pada persamaan (1) sebesar 0,680 dan signifikan pada 0,001 yang berarti kinerja karyawan mempengaruhi kompensasi. Nilai koefisien *standardized* beta 0,680 merupakan nilai path atau jalur p2. Pada *output* SPSS persamaan regresi (2) nilai standardized beta Kinerja Karyawan -0,251 dan Kompensasi 0,055 semuanya tidak signifikan. Nilai standardized beta Kinerja Karyawan -0,251 merupakan nilai jalur path p1 dan nilai standardized beta Kompensasi 0,055 merupakan nilai jalur path p3.

Output di atas menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak berpengaruh secara langsung terhadap tingkat kepuasan konsumen di tenant – tenant terkait. Namun variabel kinerja berpengaruh signifikan terhadap besarnya variabel kompensasi. Untuk mengukur variabel kepuasan konsumen, maka peneliti mengukur

pengaruh variabel kinerja terhadap kompensasi terlebih dahulu, yang hasilnya berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kompensasi. Kemudian dengan adanya peningkatan pada kinerja karyawan dan kompensasi, maka hal tersebut berpengaruh terhadap besarnya variabel kepuasan konsumen.

4.3. Uji Hipotesis

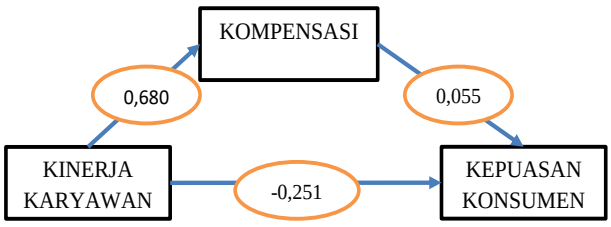
Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja dengan variabel kompensasi secara simultan maupun secara parsial.

- Uji F
  Uji F dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama – sama (simultan). Berdasarkan output SPSS di bab 4.2 (analisis regresi) persamaan 2, diketahui sig F sebesar 0,462. Nilai ini lebih besar dari 0,05 yaitu (0,462>0,05) berarti Ha tidak diterima. Berdasarkan output SPSS di bab 4.2 (analisis regresi) persamaan 2 semuanya tidak signifikan dimana kinerja (x_1) tidak berpengaruh secara langsung terhadap variabel kepuasan konsumen (y_2). Namun berdasarkan output SPSS di bab 4.2 persamaan 1, diketahui sig F = 0,001 (0,001<0,05) maka Ha diterima artinya kinerja karyawan (x_1) berpengaruh signifikan terhadap kompensasi (y_1).
- Uji T
  Uji T dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Uji T digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh masing – masing variabel bebas. Berdasarkan output SPSS di bab 4.2 (analisis regresi) persamaan 1, diketahui sig T dari variabel kinerja sebesar 0,001. Nilai ini lebih kecil dari 0,05 berarti Ha diterima. Hal ini memperlihatkan bahwa variabel kinerja (x_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kompensasi (y_1).

  Tetapi berdasarkan output SPSS di bagian bab 4.2 persamaan 2, diketahui sig T dari variabel kinerja sebesar 0,462 dan. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja (x_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (y_2).

  Dalam penelitian ini, variabel kompensasi sebagai variabel intervening. Maka dari itu dijelaskan melalui analisis jalur pada bagian berikutnya (4.4).

4.4. Analisis Jalur



Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa Kinerja tidak dapat berpengaruh langsung ke Kepuasan Konsumen dan dapat juga berpengaruh tidak langsung yaitu dari Kinerja Karyawan ke Kompensasi (sebagai variabel intervening) lalu ke Kepuasan Konsumen. Besarnnya pengaruh langsung adalah -0,251 sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan

mengalihkan koefisien tidak langsungnya yaitu (0,680) x (0,055) = 0,0374. Oleh karena koefisien hubungan langsung lebih kecil dari koefisien hubungan tidak langsung, maka dapat dikatakan bahwa hubungan yang sebenarnya adalah hubungan tidak langsung.

BAB V PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

1. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diajukan peneliti kepada 20 responden yaitu karyawan di tenant – tenant terkait di Palembang Icon dan 20 responden lainnya merupakan konsumen Palembang Icon yang mendatangi dan berbelanja di tenant – tenant terkait. Jawaban responden menghasilkan data yang valid dan reliable setelah diuji secara statistic dengan menggunakan program SPSS.
2. Hipotesis hasil uji F menunjukkan hasil yang tidak signifikan karena model regresi persamaan 2 pada bab 4.2 menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Tetapi model regresi persamaan 1 pada bab 4.2 menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kompensasi.
3. Hipotesis hasil uji T menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun Kinerja berpengaruh signifikan terhadap kompensasi.
4. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa kinerja karyawan di tenant – tenant terkait tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen yang datang atau berbelanja di tenant – tenant terkait. Namun berpengaruh secara tidak langsung yaitu pengaruh kinerja karyawan terhadap kompensasi (variabel intervening) lalu kepada kepuasan konsumen, dimana koefisien tidak langsungnya adalah 0,0374. Oleh karena itu, dapat dikatakan hubungan yang sebenarnya adalah hubungan tidak langsung.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat dirumuskan bebrapa saran, antara lain:

1. Perusahaan atau organisasi meningkatkan kinerja karyawa untuk pencapaian tujuan organisasi sehingga aka nada peningkatan kompensasi terhadap karyawan seiring dengan peningkatan kinerja.
2. Sangat disarankan untuk mengendalian kompensasi atau bahkan meningkatkan kompensasi sesuai dengan kinerja karyawan pada tenant – tenant terkait di Palembang Icon yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang datang dan berbelanja. Hal ini juga akan berdampak baik terhadap perekonomian secara makro jika dilakukan secara bersama – sama dan serius.
3. Meningkatkan pemahaman pemasar terhadap sikap konsumen untuk mengidentifikasi pasar berdasarkan manfaat, pengembangan produk baru dan mengevaluasi strategi.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. 1998. ***Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.*** Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Damiati, Luh Masdarini, Made Suriani. 2017. ***Perilaku Konsumen.*** Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Gibson, U, Ivancevich JM' & Donelly, J.H 1996. Organisasi, Perilaku, Struktur & Proses Jilid I Alih Bahasa Nunuk Adiami Edisi Delapan. Jakarta. Penerbit Bina Rupa Aksara

Hamzah, Lamatenggo. 2015. ***Teori Kinerja dan Pengukurannya.*** Jakarta: PT Bumi Aksara.

Hasibuan, S.P, Malayu. 2000. ***Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kunci Keberhasilan.*** Jakarta: Gunung Agung.

Hasibuan, S.P, Malayu. 2002. ***Manajemen Sumber Daya Manusia.*** Jakarta. PT Bumi Aksara.

Lutfi. 2006. ***Pengaruh Penelitian & Pengembangan Kompensasi.*** Malang: Universitas Merdeka.

Nawawi. 1985. ***Metode Penelitian Bidang Sosial.*** Jakarta: Universitas Gajahmada Pres.

Sedarmayanti. 2009. ***Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja.*** Bandung: CV. Mandar Maju.

Singarimbun, Sofian Effendi. 1995. ***Metode Penelitian Survey.*** Jakarta: LP3ES.

Sugiyono. 2007. ***Metode Penelitian Bisnis.*** Alfabeta.

Umar, Husain. 1998. ***Riset Sumber Daya Manusia.*** Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.