

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT SWASTA DI KOTA DENPASAR

Ayu Desi Indrawati

Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana, Bali - Indonesia

Email : desi.indra@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh 1) kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, 2) kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan, dan 3) kepuasan kerja terhadap kepuasan pelanggan melalui kinerja karyawan. Penelitian ini mengambil lokasi di rumah sakit-rumah sakit swasta di Kota Denpasar dengan menggunakan karyawan dan pasien rumah sakit sebagai responden penelitiannya. Pembuktian hipotesis penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*). Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini 1) kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan yang positif terhadap kinerja karyawan, 2) kinerja karyawan juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan 3) kepuasan kerja berpengaruh positif secara langsung terhadap dan tidak langsung melalui kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kepuasan kerja, kinerja karyawan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of job satisfaction on employee performance, employee performance to customer satisfaction, and job satisfaction on customer satisfaction through employee performance. This study took place in hospitals-private hospital in Denpasar, sing hospital employees and patients as research respondents. Proof of this hypothesis using path analysis techniques. The results obtained in this study that are: 1) job satisfaction have significant positive impact on employee performance, 2) the performance of the employee significant positive effect on customer satisfaction, and 3) positively influence job satisfaction directly and indirectly through the employee's performance to customer satisfaction.

Keywords : job satisfaction, employee performance, customer satisfaction

PENDAHULUAN

Setiap organisasi selalu berusaha untuk mencapai tujuannya, sehingga, mereka harus berkonsentrasi pada beberapa aspek. Salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM) organisasi yang dipandang sebagai sumber penting. Organisasi diharapkan untuk selalu menjaga tenaga kerja yang terlatih dengan baik dan efektif (Nimalathasan, 2012). Apalagi organisasi yang bergerak di bidang jasa, menjaga kinerja karyawan merupakan salah satu cara untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah keluaran dari proses kinerja sebuah perusahaan yang dirasakan oleh seorang konsumen, dimana hasilnya sesuai dengan harapan konsumen tersebut (Kotler, 2000). Seorang pelanggan akan terpuaskan jika harapannya terpenuhi dan merasa sangat gembira jika harapannya terlampaui. Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas, dimana akan berdampak langsung pada prestasi produk. Jika dikaitkan dengan industri jasa, seperti rumah sakit (RS) maka yang dimaksud dengan produk adalah pelayanan

yang diberikan oleh SDM/karyawan perusahaan kepada konsumennya, dalam hal pasien. Hal ini menunjukkan bahwa peranan SDM (karyawan) untuk tetap menjaga kepuasan pelanggan sangat besar.

Peltier and Dahl (2009) menyatakan bahwa karyawan di dalam industri jasa, termasuk RS mempengaruhi kepuasan konsumen. Salah satu cara penting untuk melihat bahwa karyawan mempengaruhi kinerja organisasi adalah interaksinya dengan pelanggan. Jika karyawan memberikan pelayanan/ *service* yang baik kepada pelanggan, tentu pelanggan akan merasa terpuaskan sehingga nantinya akan loyal pada perusahaan. Sebaliknya, jika karyawan tidak memberikan pelayanan dengan baik, maka pelanggan tidak merasa puas dan cenderung meninggalkan organisasi untuk beralih ke organisasi lain yang mampu memberikan kepuasan yang optimal.

Persaingan yang semakin ketat menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk

berupa barang atau jasa perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Oleh karena itu, sebuah perusahaan tidak cukup hanya mengejar kepuasan pelanggan. Perusahaan harus mencari dan menciptakan pelanggan baru serta tetap mempertahankan pelanggan-pelanggan setia yang sudah ada. Menurut Ellitan dalam Marianah (2012) bahwa memberikan pelayanan-pelayanan unggul merupakan sebuah strategi yang menang karena menghasilkan lebih banyak pelanggan baru, lebih sedikit kehilangan pelanggan, lebih banyak penyekatan dari persaingan harga dan lebih sedikit kesalahan yang membutuhkan kinerja pelayanan. Pelayanan merupakan komponen nilai pokok yang menggerakkan setiap perusahaan untuk sukses.

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memperoleh dan mempertahankan kepuasan pelanggan adalah dengan mempertahankan sekaligus meningkatkan kinerja karyawan. Mempertahankan sekaligus meningkatkan kinerja karyawan agar tetap baik merupakan pekerjaan yang sulit dilakukan oleh perusahaan jasa. Hal ini terjadi karena yang mereka jual adalah jasa/pelayanan kepada pelanggan. Jika pelanggan tidak merasa terpuaskan, dapat menandakan terjadinya penurunan kinerja karyawan. Kinerja karyawan diperlukan agar mutu pelayanan kepada pelanggan tetap tinggi sesuai dengan harapan perusahaan. Tranggono (2008) dalam penelitiannya memperoleh kesimpulan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kinerja karyawan, maka konsumen akan semakin terpuaskan. Pelanggan akan menyatakan puas, jika perusahaan yang diwakili karyawan mereka mampu memberikan kinerja layanan sesuai dengan harapan konsumen. Hal ini akan menyebabkan konsumen melakukan pembelian ulang atas jasa yang ditawarkan perusahaan. Jadi, kepuasan pelanggan akan terbentuk jika karyawan berkinerja tinggi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Terry and Israel (2004) menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan kepada konsumen sehingga konsumen merasa terpuaskan adalah kinerja karyawan.

Namun demikian, tidak semua karyawan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan perusahaan. Hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan karyawan atau yang biasa disebut kepuasan kerja terhadap perusahaan dan pekerjaannya. Apabila seorang karyawan tidak puas dengan pekerjaan yang diberikan ataupun terhadap kondisi lingkungan perusahaan maka karyawan tersebut tentunya tidak mampu memberikan pelayanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Bulgarella (2005) menyatakan

bahwa karyawan yang berinteraksi dengan konsumen/pelanggan berada dalam posisi untuk membangun kesadaran dan respon kepada tujuan dan kebutuhan konsumen/pelanggan. Memberi kepuasan kepada karyawan memiliki energi yang tinggi dan kemauan bagi mereka untuk memberikan pelayanan yang baik, sehingga mereka akan memberikan pandangan yang positif tentang barang/jasa yang tersedia. Karyawan yang merasa terpuaskan akan memiliki sumber emosional yang cukup untuk menunjukkan empati, pengertian, respek, dan perhatian kepada pelanggan.

Robbins (2006) menyatakan bahwa karyawan yang puas akan mampu meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Hal ini terjadi karena dalam organisasi jasa, kesetiaan dan ketidaksetiaan pelanggan sangat tergantung pada cara karyawan berhubungan dengan pelanggan. Karyawan yang puas lebih ramah, ceria, responsif-yang dihargai pelanggan. Karyawan yang puas memiliki kemungkinan kecil untuk mengundurkan diri, sehingga pelanggan lebih sering menjumpai wajah-wajah akrab dan menerima layanan yang berpengalaman. Ciri-ciri tersebut membangun kepuasan dan kesetiaan pelanggan.

Adanya peningkatan kepuasan kerja pada karyawan tentu berdampak pada kinerja yang ditunjukkannya. Dessler dalam Handoko (2001) mengemukakan ada perbedaan antara karyawan yang memiliki kepuasan kerja dengan yang tidak. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam pekerjaannya cenderung memiliki catatan kehadiran dan ketaatan terhadap peraturan lebih baik, namun kurang aktif berpartisipasi dalam kegiatan serikat pekerja. Karyawan ini juga biasanya memiliki prestasi yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki kepuasan dalam pekerjaannya.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki arti penting bagi karyawan maupun perusahaan, khususnya demi terciptanya keadaan positif di lingkungan kerja. Robbins (2006) juga menyatakan mengenai dampak kepuasan kerja pada kinerja karyawan. Karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk membicarakan hal-hal positif tentang organisasinya, membantu yang lain, dan berbuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal.

Riset atau penelitian pada industri jasa, khususnya rumah sakit swasta di Kota Denpasar mengenai keterkaitan peningkatan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan masih minim dilakukan ataupun dibahas. Apalagi kini rumah sakit-rumah sakit swasta tersebut bersaing untuk mendapatkan pelanggan atau bahkan mencari pelanggan baru, sehingga pihak rumah sakit

berusaha secara optimal untuk menjaga kepuasan pelanggannya. Penelitian ini mencoba untuk menjembatani kesenjangan tersebut dengan menganalisis bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kepuasan konsumen dengan kinerja karyawan sebagai variabel interveningnya. Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut pertama, apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara positif terhadap kinerja karyawan? Kedua, apakah kinerja karyawan berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan pelanggan? Ketiga, apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan pelanggan?

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengkonfirmasi teori kepuasan pelanggan (manajemen pemasaran) dalam hubungannya dengan manajemen sumber daya manusia, yaitu kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Disamping itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya bukti empiris pada teori manajemen sumber daya manusia dan pemasaran, khususnya memperkuat konsep pengaruh kepuasan kerja karyawan dan kinerja terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi berharga dan cara pandang alternatif kepada para pimpinan organisasi, utamanya pimpinan rumah sakit, berkaitan dengan pentingnya memberdayakan SDM dengan meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan guna meningkatkan kepuasan pelanggan, yang dalam hal ini adalah pasien rumah sakit.

METODE

Penelitian ini menggunakan lokasi pada lima rumah sakit swasta yang ada di Kota Denpasar. Alasan pengambilan lokasi penelitian ini karena masih minimnya riset pada industri jasa, khususnya rumah sakit swasta di Kota Denpasar mengenai pengaruh kepuasan kerja dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Apalagi kini rumah sakit-rumah sakit swasta tersebut bersaing untuk mendapatkan pelanggan atau bahkan mencari pelanggan baru, sehingga pihak rumah sakit berusaha secara optimal untuk menciptakan dan menjaga kepuasan pelanggannya.

Berdasarkan kerangka konseptual penelitian, maka variabel-variabel dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai variabel eksogen (independen) dan variabel endogen (dependen). Variabel eksogen adalah kepuasan kerja (X) dengan indikator-indikatornya menurut Hariandja (2002) dan Hasibuan (2003) meliputi sikap atasan, hubungan dengan rekan sekerja, sistem kompensasi, jaminan karir, lingkungan kerja.

Variabel endogen adalah kepuasan pelanggan (Y2) yang memiliki indikator-indikator berdasarkan dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman dalam Kotler (1998) meliputi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan berwujud. Kinerja karyawan (Y1) sebagai variabel intervening memiliki indikator-indikator menurut Grensing-Pohal (2008) meliputi kemampuan teknis (kualitas kerja, produktivitas, dan daya paham) dan kemampuan interpersonal (inisiatif, kerja sama tim, hubungan dengan pelanggan, perilaku, dan kualitas pribadi). Kepuasan pelanggan (Y2) Dalam pengukuran data variabel-variabel penelitian ini digunakan skala *Likert* dengan interval penilaian mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju/sangat tidak penting) sampai dengan skor 5 (sangat setuju/sangat penting).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh RS Swasta di Wilayah Kota Denpasar, yang fokus pelayanan utamanya adalah kepada masyarakat umum. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Provinsi Bali tahun 2011, RS tersebut berjumlah 12 unit, baik yang penyelenggaraannya dalam bentuk yayasan dan ada yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT). Dalam penelitian ini dilakukan *sampling*, yaitu dipilih 2 RS yang berbentuk yayasan dan 3 RS yang berbentuk PT, sehingga ada total 5 RS swasta yang dijadikan sampel untuk penelitian ini, yaitu RS Puri Raharja, RS Dharma Yadnya, RS Bali Med, RS Surya Husadha, dan RS Sari Dharma. Adapun yang menjadi responden penelitian ini adalah karyawan dan pasien rumah sakit swasta di Denpasar. Setiap RS akan diambil responden penelitian sebanyak 10 orang baik untuk karyawan maupun pasiennya, sehingga jumlah sampel keseluruhan menjadi 50 responden untuk karyawan dan 50 responden untuk konsumen (pasien).

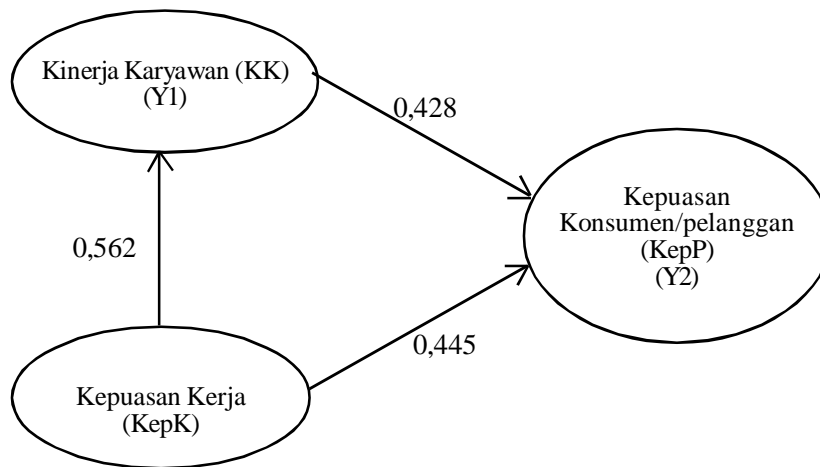
Teknik analisis inferensial digunakan untuk menguji model empiris dan hipotesis yang diusulkan dalam penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Dalam analisis ini akan dihasilkan pengaruh langsung maupun tidak langsung dari variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan konsumen. Dengan menggunakan analisis ini akan menjawab hipotesis penelitian yaitu bahwa jika kepuasan kerja karyawan semakin baik, maka mereka akan menunjukkan kinerja yang tinggi, sehingga kepuasan pelanggan akan menjadi semakin baik atau meningkat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian data atau analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Analisis ini digunakan untuk menguji pola hubungan yang menganalisis pengaruh variabel atau seperangkat variabel terhadap variabel lainnya, baik pengaruh

langsung maupun pengaruh tidak langsung. Besarnya nilai pengaruh tersebut ditunjukkan dengan koefisien jalur. Pada analisis jalur, pengaruh langsung dinyatakan dengan koefisien β , sedangkan pengaruh tidak langsung dan pengaruh total dapat dihitung dengan

membuat perhitungan tersendiri. Analisis regresi akan digunakan untuk melakukan pendugaan parameter. Hasil pendugaan parameteranya dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1. Hasil Perhitungan Pendugaan Parameter dalam Model

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian

Uji validasi pada setiap jalur untuk pengaruh langsung adalah sama dengan regresi, menggunakan nilai p dari uji t yaitu pengujian koefisien regresi variabel dibakukan secara parsial. Berdasarkan hasil uji, diperoleh bahwa masing-masing jalur tersebut berpengaruh signifikan dengan penjelasan sebagai berikut: pertama, pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t hitung sebesar 4,187 dengan sig. 0,000. Nilai hitung tersebut ternyata lebih besar daripada nilai t tabel sebesar 1,687 dan nilai sig lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,562.

Kedua, pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t hitung sebesar 3,484 dengan sig. 0,001. Nilai hitung tersebut ternyata lebih besar daripada nilai t tabel sebesar 1,686 dan nilai sig juga

lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja kinerja karyawan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,428.

Ketiga, pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t hitung sebesar 3,624 dengan sig. 0,001. Nilai hitung tersebut ternyata lebih besar daripada nilai t tabel sebesar 1,686 dan nilai sig juga lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja kinerja karyawan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan serta berpengaruh tidak langsung melalui kinerja karyawan.

Secara lebih rinci besarnya pengaruh langsung, tidak langsung, dan pengaruh total dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung serta Pengaruh Total Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Konsumen

Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak langsung (melalui Kinerja Karyawan)	Pengaruh total
KepK → KK	0,562	—	0,562
KK → KepP	0,428	—	0,428
KepK → KepP	0,445	(0,562 x 0,428)	0,685

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Konstruk kepuasan kerja dibentuk oleh indikator-indikator yaitu sikap atasan, hubungan rekan sekerja, sistem kompensasi, sistem karir, dan lingkungan kerja. Berdasarkan analisis data secara statistik membuktikan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan, dengan nilai koefisien jalurnya 0,562. Hal ini menandakan semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka karyawan akan menunjukkan kinerja terbaiknya. Apabila perusahaan senantiasa melaksanakan sistem karir dan kompensasinya dengan baik, adanya hubungan yang baik antara rekan sekerja, sikap atasan yang selalu memotivasi, serta lingkungan kerja fisik yang kondusif akan menginspirasi karyawan menjadi merasa aman dan nyaman bekerja. Dampaknya adalah, karyawan akan bekerja dengan sebaik-baiknya dan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan, dalam hal ini pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan tersebut tinggi.

Hasil penelitian ini mendukung dan memperkuat teori dan beberapa hasil penelitian sebelumnya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Parwanto dan Wahyudin (2011), yang mengkaji tentang pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa bahwa faktor kepuasan kerja yang meliputi gaji, kepemimpinan, sikap rekan sekerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian ini juga diperoleh hasil bahwa sikap rekan sekerja merupakan faktor yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian lainnya yang memperoleh hasil serupa dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Devi (2009). Hasil penelitian yang diperoleh adalah kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Jadi semakin terpuaskan karyawan, maka karyawan akan semakin menunjukkan kinerja terbaiknya. Sebaliknya, jika karyawan tidak merasa puas dalam bekerja, maka dalam dirinya akan timbul rasa malas, sehingga akan berdampak pada menurunnya kinerja. Hal ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins (2006) mengenai dampak kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Robbins menyatakan bahwa karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu yang lain, dan berbuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal. Dengan demikian, hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang digunakan sebagai acuan dan sesuai pula dengan hasil-hasil penelitian yang relevan.

Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan

Konstruk kinerja karyawan dibentuk oleh dua indikator pokok yaitu kemampuan teknis dan kemampuan interpersonal. Keahlian teknis meliputi penilaian karyawan terhadap kemampuannya untuk bekerja dengan akurat, hati-hati, dan konsisten; ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan; pemahamannya terhadap esensi pekerjaan yang dilakukannya; adanya tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukannya. Keahlian interpersonal meliputi penilaian karyawan terhadap kemampuannya bekerja sama dalam tim; adanya hubungan yang baik dengan pasien; dan adanya sikap antusias, ramah kepada pasien.

Berdasarkan analisis data secara statistik membuktikan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dalam hal ini pasien, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,428. Ini berarti bahwa jika karyawan mampu menunjukkan kinerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa rumah sakit, maka para pelanggan akan merasakan kenyamanan dan tidak mengeluh. Hal tersebut menandakan bahwa pasien merasa puas ketika menggunakan jasa layanan rumah sakit tersebut. Sebaliknya, jika karyawan bekerja asal-asalan, tidak ramah, malas, menunjukkan performa yang buruk dalam memberikan pelayanan, maka pasien akan komplain atau mengeluh. Ketika ada komplain atau keluhan dari pasien, menandakan bahwa pasien tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini mendukung teori dan penelitian-penelitian sebelumnya yang mengkaji tentang pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Tranggono (2008) dalam penelitiannya memperoleh kesimpulan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kinerja karyawan, maka konsumen akan semakin terpuaskan. Pelanggan akan menyatakan puas, jika perusahaan yang diwakili karyawan mereka mampu memberikan kinerja layanan sesuai dengan harapan konsumen. Hal ini akan menyebabkan konsumen akan melakukan pembelian ulang atas jasa yang ditawarkan perusahaan. Jadi, kepuasan pelanggan akan terbentuk jika karyawan berkinerja tinggi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Terry and Israel (2004) menyatakan bahwa kinerja karyawan dapat mempengaruhi kualitas layanan kepada konsumen, sehingga konsumen merasa terpuaskan. Kinerja karyawan ini adalah kunci untuk menuju kesuksesan. Hal ini menandakan bahwa ukuran kinerja karyawan dalam industri jasa, termasuk RS dapat dilihat dari seberapa besar tingkat kepuasan konsumennya. Pelanggan akan menyatakan puas, jika

perusahaan yang diwakili karyawan mereka mampu memberikan kinerja layanan sesuai dengan harapan konsumen. Hal ini akan menyebabkan konsumen akan melakukan pembelian ulang atas jasa yang ditawarkan perusahaan. Jadi, kepuasan pelanggan akan terbentuk jika karyawan berkinerja tinggi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Hasan dan Subhani (2011) juga melakukan penelitian terkait dengan teknik pengukuran kinerja karyawan (penghargaan, bonus, pujian dalam pertemuan, nominasi untuk diikutkan dalam *training* dan desain ulang pekerjaan) dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh teknik pengukuran kinerja memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan pelanggan yang mencerminkan bahwa berbagai teknik pengukuran kinerja karyawan tersebut memiliki peran yang sangat penting dan vital untuk membuat pelanggan merasa puas. Dengan kata lain, kinerja karyawan merupakan variabel yang memegang peranan penting dalam membentuk dan menjaga kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang digunakan sebagai acuan dan sesuai pula dengan hasil-hasil penelitian yang relevan.

Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan

Konstruk kepuasan pelanggan dibentuk oleh beberapa indikator dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan berwujud. Berdasarkan analisis data secara statistik diperoleh hasil kepuasan kerja memiliki pengaruh positif signifikan baik secara langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalurnya masing-masing adalah 0,445 dan 0,240, sehingga besarnya pengaruh total adalah 0,685. Pengaruh langsung artinya kepuasan kerja berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan tanpa ada perantara, sedangkan pengaruh langsung berarti kepuasan kerja dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui variabel intervening, yang dalam penelitian ini menggunakan kinerja. Hal ini berarti semakin terpuaskan karyawan dalam bekerja, maka dengan senang hati mereka akan menunjukkan kinerja yang tinggi, sehingga akan berdampak pada kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini mendukung teori dan penelitian sebelumnya yang terkait dengan pengaruh kepuasan kerja terhadap kepuasan pelanggan. Bulgarella (2005) dalam penelitiannya menyarankan bahwa, perubahan positif dalam sikap karyawan, yang artinya mereka merasa terpuaskan, mengakibatkan perubahan positif

dalam kepuasan pelanggan. Karyawan yang merasa terpuaskan akan memiliki sumber emosional yang cukup untuk menunjukkan empati, pengertian, respek, dan perhatian kepada para pelanggan, sehingga nantinya ada rasa puas dalam diri karyawan. Marianah (2012) mengungkapkan bahwa bila karyawan merasa tidak puas dalam bekerja, maka karyawan tersebut tentu tidak akan mampu menunjukkan kinerja terbaiknya dan memberikan pelayanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Bukti empiris lainnya yang mendukung hasil penelitian ini adalah artikel dalam *Corporate Leadership Council* (2003). Riset tersebut menemukan bahwa persepsi karyawan terhadap kemampuan dan kepuasan kerja berkorelasi dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan karyawan mengakibatkan kepuasan pelanggan. Ketika konsumen internal (karyawan) merasa bahagia/senang, mereka akan memperlakukan konsumen eksternal dengan baik. Pelanggan akan kembali lagi, sehingga akan menumbuhkan hubungan baik dan mengakibatkan loyalitas pelanggan. Hal ini diperkuat pula oleh teori yang dikemukakan oleh Robbins (2006) yang menyatakan karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan dapat meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Hal ini terjadi karena dalam organisasi jasa, kesetiaan dan ketidaksetiaan pelanggan sangat tergantung pada cara karyawan berhubungan dengan pelanggan. Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk ramah, ceria, responsif- yang dihargai pelanggan. Karyawan yang puas berkemungkinan kecil untuk mengundurkan diri, sehingga pelanggan berkemungkinan besar menjumpai wajah-wajah akrab dan menerima layanan yang berpengalaman. Ciri-ciri tersebut membangun kepuasan dan kesetiaan pelanggan

Penelitian ini juga menemukan bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui kinerja karyawan. Hal ini berarti jika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja, maka karyawan tersebut akan menunjukkan kemampuan teknis dan interpersonalnya dengan baik, sehingga akan senantiasa melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya. Adanya perlakuan yang baik dan nyaman dari karyawan kepada pelanggan, akan menimbulkan kepuasan dalam dirinya. Hasil temuan dalam penelitian ini mendukung pernyataan yang disampaikan oleh Tranggono (2008). Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan kinerja yang positif terhadap pekerjaannya, dan pelanggan akan menyatakan puas jika karyawan mampu berkinerja melebihi harapan pelanggan, sehingga mereka akan melakukan pembelian ulang terhadap jasa tersebut.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian di atas, maka ada beberapa simpulan yang diuraikan sebagai berikut pertama, adanya perhatian yang baik terhadap kepuasan kerja karyawan akan mampu meningkatkan kinerjanya. Hasil ini menunjukkan pelaksanaan sistem kompensasi dan karir yang baik, lingkungan kerja yang kondusif, adanya hubungan yang baik antara rekan sekerja dan atasan akan memicu kepuasan kerja karyawan, sehingga kemampuan teknis dan interpersonal nya menjadi baik pula. Jika ada peningkatan kemampuan teknis dan interpersonal, hal tersebut menandakan adanya peningkatan kinerja.

Kedua, pengelolaan kinerja karyawan yang baik terbukti akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan (pasien) rumah sakit. Karyawan yang mampu menunjukkan kemampuan teknis maupun interpersonalnya dengan baik, akan senantiasa berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, yang dalam hal ini adalah pasien rumah sakit. Jika tidak ada keluhan atau komplain dari pelanggan (pasien), hal tersebut menandakan bahwa pelanggan (pasien) merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Ketiga, kepuasan kerja karyawan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan atau dengan kata lain kepuasan karyawan mengakibatkan kepuasan pelanggan. Ketika konsumen internal (karyawan) merasa bahagia/senang dan puas dalam bekerja, mereka akan memperlakukan konsumen eksternal dengan baik. Adanya perlakuan yang baik dari karyawan kepada pelanggan, akan menimbulkan rasa puas dalam dirinya, sehingga akan menumbuhkan hubungan baik dan mengakibatkan loyalitas pelanggan.

Hal yang dapat direkomendasikan bagi peneliti mendatang terkait dengan hasil penelitian ini adalah dapat menambah kajiannya dengan memperbanyak sampel penelitian, sehingga hasilnya menjadi lebih akurat. Perlu juga dibandingkan antara rumah sakit swasta dan rumah sakit pemerintah. Penelitian selanjutnya barangkali juga bisa mengaplikasikan kerangka penelitian ini pada sektor bisnis lain.

REFERENSI

Bulgarella, Caterina C. 2005. Employee Satisfaction & Customer Satisfaction : Is There a Relationship?. *White Paper Guide Star Research for Better Business Relationships*. (Online) (Diakses 5 Februari 2012)

Corporate Leadership Council. 2003. *Key Findings Linking Employee Satisfaction With Productivity, Performance, and Customer Satisfaction*. (Online) (Diakses 7 Februari 2012).

Devi, Eva Kris Diana. 2009. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Outsourcing PT Semeru Karya Buana Semarang). *Tesis*. (diakses 7 Februari 2012)

Gresing-Pophal, Lin. 2006. *Human Resources Book, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis*. Jakarta : Prenada

Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.

Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta : Grasindo.

Hasan, Syed Akif and Muhammad Imtiaz Subhani. 2011. Relationship Between Various Employee Performance Recognition Techniques and Customer Satisfaction: Evidence From The Restaurant Industry Of Pakistan. *European Journal of Social Sciences* Volume 26 Nomor 3 hal : 318 – 322. (Online). (Diakses 6 Februari 2012).

Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara.

Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran, Marketing Management, 9e. Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 2. Jakarta : PT Prenhallindo.

_____. 2000. *Manajemen Pemasaran Jilid 1. Edisi Millenium*. Jakarta : PT Prenhallindo.

Marianah, Dewi. Kontribusi Kepuasan Kerja Dan Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pelayanan Jasa Telemarketing di Sebuah Bank). *Artikel Postgraduate*. (Online). (Diakses 5 Februari 2012).

Nimalathasan, Balasundaram. 2012. *Job Satisfaction and Employee's Work Performance : A Case Study of People's Bank in Jaffna Peninsula, Sri Lanka*. (diakses 12 Januari 2012).

Parwanto dan Wahyuddin. 2011. Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pusat Pendidikan Komputer Akuntansi Imka DI Surakarta. *Skripsi*. (Online) (diakses 7 Februari 2012)

Peltier, Jimmy and Andy Dahl. 2009. The Relationship Between Employee Satisfaction and Hospital Patient Experiences. *Forum For People Management and Measurement*. (Online) (diakses 12 Januari 2012).

Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh, Edisi Lengkap. Jakarta : PT Indeks.

Terry, Bryan D. and Glenn D. Israel. 2004. Agent Performance and Customer Satisfaction. *Journal of Extension*. Volume 42 No. 6. (Online). (Diakses 5 Februari 2012).

Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media.

Tranggono, Jeffry. 2008. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kepuasan Konsumen melalui Kinerja Karyawan pada Atlas Sport Club Surabaya. *Skripsi*. (Online). (Diakses 5 Februari 2012).