

**PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMPETENSI MELALUI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN SEPEDA MOTOR KELAS 150 CC DI KOTA PEKANBARU PROVINSI RIAU**

Arifin<sup>1)</sup>

Zulfadil<sup>2)</sup>

Rosyetti<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Pasca Sarjana Manajemen Universitas Riau

<sup>2,3)</sup> Dosen Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Riau

**Abstract.** *This study aims at acknowledging the influence of Compensation and Competence through Service Quality toward the Cinergy of Motorcycle Companies Class 150 Cc in Pekanbaru. The target of the study is all dialers of PT. Astra Honda Motor, PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing and PT. Kawasaki Motor Indonesia located in Pekanbaru Metropolitan. The problem of the research is the salary and education qualification of sellers which show positive value every year, but the companies' activities decrease from 2014 to 2016.*

*The population are all dialer sellers—68 persons. All population and 340 costumers become the sample of the research. Every variable is examined in order to determine the level of direct and indirect influence toward the cinergy of the company (the quality of service) by using smart PLS 3.0.*

*The research findings show that compensation and competence of service quality, partially has positive and significant influence toward the cinergy of the company. On the other hand, the compensation and competence show indirect influence significantly toward the cinergy of the company through the quality of service..*

**Keyword:** *Compensation, Competence, The Quality of Service, and Cinergy of the Company.*

## PENDAHULUAN

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan adalah kompensasi yang di terima karyawan dari perusahaan itu sendiri. Menurut Tjutju & Suwatno (2009) bahwa kinerja perusahaan di pengaruhi oleh banyak faktor, baik internal maupun eksternal. Adapun faktor internal seperti kepemimpinan, komitmen serta upah atau gaji yang akan di terima oleh karyawan, sedangkan faktor eksternal seperti kultur lingkungan, kebijakan pemerintah, serta pengaruh politis dan lain-lain. Setiap tahun gaji pokok yang diberikan oleh

perusahaan selalu meningkat yang menunjukkan nilai yang positif. Hal tersebut dikarenakan perusahaan mengharapkan kinerja perusahaan juga semakin meningkat.

Kinerja seorang karyawan tentu tidak datang dengan sendirinya, karena dibutuhkan sejumlah faktor yang mempengaruhinya, sehingga perlu diperhatikan bagaimana tingkat kompetensi yang dimilikinya. Hal ini sesuai menurut Mulyasa (2013) yang menyatakan bahwa semakin baik kompetensi karyawan akan meningkatkan kinerjanya.

Ferdinand (2008) mengemukakan kinerja perusahaan yang baik merupakan faktor yang

umum digunakan untuk mengukur dampak dari sebuah strategi perusahaan. Strategi perusahaan selalu diarahkan untuk menghasilkan kinerja perusahaan seperti volume penjualan, porsi pasar dan tingkat pertumbuhan penjualan maupun kinerja keuangan yang positif. Ini merupakan suatu perbedaan antara teori kinerja perusahaan dan fenomena yang terjadi pada perusahaan sepeda motor dipekanbaru.

Berdasarkan hasil pra survey yang penulis lakukan, diketahui bahwa kinerja perusahaan sepeda motor 150 cc Kota Pekanbaru sepenuhnya belum maksimal. kinerja karyawan dilihat dari hasil penjualan tahun 2013 dan 2014 menunjukkan nilai yang positif. Sementara pada tahun 2015 dan 2016 menunjukkan nilai negatif karena tidak mencapai target dan mengalami penurunan penjualan. Kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan yang dinilai dari jumlah penjualan sepeda motor. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja perusahaan mengalami penurunan. Fluktuasi jumlah penjualan yang tidak mencapai target mendorong perusahaan untuk semakin meningkatkan performa perusahaan agar hal-hal yang mempengaruhi penjualan tersebut dapat diidentifikasi untuk kemudian diterapkan sebagai strategi yang tepat untuk dapat mengatasinya.

Setiap tahun tingkat pendidikan karyawan sales yang bekerja disetiap perusahaan mengalami perubahan. Dapat diketahui jumlah karyawan sales yang berpendidikan Strata 1 meningkat pada tahun 2015 sampai

2016 yaitu bertambah 4% dari tahun 2014. Hal tersebut menggambarkan kompetensi karyawan sales menunjukkan nilai yang positif.

Seperti yang telah panjang lebar diatas kita dapat mengetahui bahwa kompensasi dan kompetensi karyawan sales disetiap perusahaan menunjukkan hal yang positif. Sedangkan dilihat dari penjualan sepeda motor 150cc dalam beberapa tahun belakangan mengalami penurunan.. Jadi fenomena yang terjadi berbeda dengan teori dan penelitian sebelumnya.

Penelitian ini mengangkat topik “Pengaruh Kompensasi dan Kompetensi Melalui Kualitas layanan Terhadap Kinerja Perusahaan Sepeda Motor Kelas 150 cc Di Kota Pekanbaru Provinsi Riau”.

Berdasarkan Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis dapat merumuskan permasalahannya yaitu:

1. Bagaimana pengaruh langsung Kompensasi terhadap kinerja Perusahaan
2. Bagaimana pengaruh langsung kompetensi terhadap kinerja Perusahaan
3. Bagaimana pengaruh langsung kompensasi terhadap kualitas pelayanan Perusahaan
4. Bagaimana pengaruh langsung kompetensi terhadap kualitas pelayanan Perusahaan
5. Bagaimana pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kinerja Perusahaan
6. Bagaimana pengaruh kompensasi melalui kualitas pelayanan terhadap kinerja Perusahaan

7. Bagaimana pengaruh kompetensi melalui kualitas pelayanan terhadap kinerja Perusahaan.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Kinerja Perusahaan**

Kinerja merupakan konstruk atau faktor yang umum digunakan untuk mengukur dampak dari sebuah strategi perusahaan. Sitorus (2004) seperti dikutip Soendoro (2010) menyatakan bahwa kualitas kinerja perusahaan yang ditunjang oleh pemahaman terhadap konsumen dan keunggulan produk baru merupakan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kesuksesan produk baru yang berhubungan dengan penciptaan superior value bagi konsumen. Terciptanya superior value bagi konsumen merupakan batu loncatan bagi suatu perusahaan untuk meningkatkan kinerja pemasarannya.

Listyarso (2005) mengusulkan pengukuran kinerja perusahaan berdasarkan enam indikator sebagai berikut: a. Pencapaian target penjualan yang direncanakan. b. Pertumbuhan (kenaikan) penjualan. c. Peningkatan jumlah pelanggan perusahaan. d. Pencapaian target laba yang telah ditentukan perusahaan e. Pencapaian target laba penjualan pada setiap proyeknya f. Kemampuan yang baik untuk menghasilkan laba.

#### **Kompensasi**

Mengutip pendapat Dessler (2011) kompensasi dapat didefinisikan sebagai semua bentuk upah atau imbalan yang diterima seseorang pekerja, baik berupa pembayaran keuangan langsung maupun tidak langsung. Sementara itu menurut Handoko (2008) kompensasi adalah segala sesuatu

yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa untuk kerja mereka

Menurut Mathis dan Jackson (2008) cara mengukur kompensasi adalah kompensasi langsung (upah, gaji, bonus, insentif, dan opsi saham), sedangkan kompensasi tidak langsung (asuransi kesehatan/ jiwa, cuti bayar, dana pensiun, kompensasi pekerja, lain-lain).

#### **Kompetensi**

Menurut Scale dalam Sutrisno (2011) secara harfiah kompetensi berasal dari kata competence yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Hampir senada dengan pernyataan tersebut, Wibowo (2012) berpendapat bahwa kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

sementara menurut Gordon dalam Sutrisno (2011) hal menjadi penilaian kompetensi adalah Pengetahuan, Kemampuan, Sikap, dan Pemahaman.

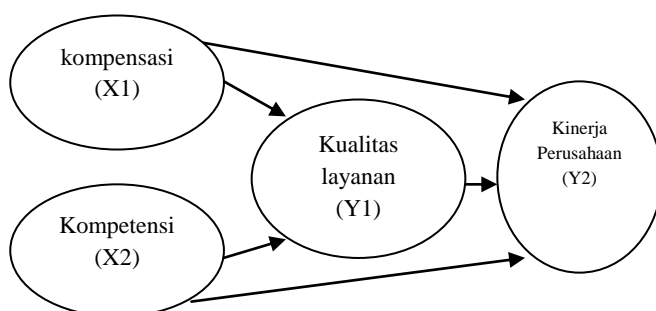
#### **Kualitas Layanan**

Ibrahim Buddy (2007) mendefinisikan bahwa kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi kualitas ini menggunakan dan memerlukan kemampuan sumber daya manajemen pengetahuan, kompetensi inti, modal, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia perusahaan untuk menghasilkan barang atau jasa bernilai tambah bagi manfaat masyarakat serta

memberikan keuntungan kepada pemegang saham. Selain itu keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan yaitu apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau tidak.

Menurut pendapat Zeithmal, Berry dan Pasaruman dalam Suryani (2008) mengemukakan bahwa untuk mengidentifikasi ada lima dimensi kualitas jasa yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain : Bukti Fisik , Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati.

**Gambar 1**  
**Model Penelitian**



**Sumber:** Data olahan, 2017

### Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- 1) Diduga kompensasi mempunyai pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja Perusahaan.
- 2) Diduga kompetensi mempunyai pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja Perusahaan

- 3) Diduga kompensasi mempunyai pengaruh langsung yang signifikan terhadap kualitas pelayanan Perusahaan
- 4) Diduga kompetensi mempunyai pengaruh langsung yang signifikan terhadap kualitas pelayanan Perusahaan.
- 5) Diduga kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja Perusahaan.
- 6) Diduga kompensasi melalui kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Perusahaan.
- 7) Diduga kompetensi melalui kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Perusahaan.

### METODE PENELITIAN

#### Lokasi Penelitian

PT. AHM, PT. YIMM dan PT. KMI yang seluruhnya memiliki 29 dealer dipekanbaru provinsi riau.

#### Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan sales sepeda motor 150cc yang berjumlah 29 perusahaan dealer dipekanbaru. Dari sebanyak itu memiliki jumlah karyawan sales sebanyak 68 orang. Karena jumlah populasinya sedikit maka peneliti menjadikan seluruh populasi tersebut menjadi sampel.

Sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan penulis mengambil sampel konsumen

# PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMPETENSI MELALUI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN SEPEDA MOTOR KELAS 150 CC DI KOTA PEKANBARU PROVINSI RIAU

dengan penghitungan untuk penilaian 1 orang karyawan akan di nilai oleh

Jumlah Indikator	Variabel			
	Kompensasi (X <sub>1</sub> )	Kompetensi (X <sub>2</sub> )	Kualitas Layanan (Y <sub>1</sub> )	Kinerja Perusahaan (Y <sub>2</sub> )
1	0,539	0,865	0,759	0,783
2	0,857	0,862	0,869	0,708
3	0,813	0,762	0,830	0,889
4	0,879	0,783	0,593	0,796

5 orang konsumen sehingga di peroleh jumlah sampelnya konsumen 340 orang.

**Tabel 1**  
**Definisi Operasional dan Indikator Penelitian**

Variabel	Indikator	Skala
<b>Kinerja Perusahaan (Y<sub>2</sub>)</b> kinerja perusahaan merupakan hasil kerja yang di peroleh baik dari segi kualitas maupun kuantitas kerja dari penjualan sepeda motor yang di dasarkan pada target yang telah di tetapkan perusahaan dalam satuan waktu tertentu	1. Pencapaian target 2. Pertumbuhan (kenaikan) penjualan 3. Kemampuan yang baik untuk menghasilkan laba 4. Kenaikan jumlah pelanggan (Listyarto 2005)	Ordinal
<b>Kompensasi (X<sub>1</sub>)</b> adalah semua bentuk upah atau imbalan yang diterima seseorang pekerja, baik berupa pembayaran keuangan langsung maupun tidak langsung. Dessler (2011)	1. Gaji/upah 2. Tunjangan 3. Bonus 4. Jaminan pensiun Malthis dan Jackson (2009)	Ordinal
<b>Kompetensi (X<sub>2</sub>)</b> adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. (Wibowo, 2012)	1. Pengetahuan 2. Kemampuan 3. Sikap 4. Pemahaman Gordon dalam Sutrisno (2009)	Ordinal
<b>Kualitas Layanan (Y<sub>1</sub>)</b> adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan karyawan sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik yang tertulis maupun tidak. (Nitisemito, 2007)	1. Keandalan 2. Ketanggapan 3. Wujud 4. Empati (Philip Kotler, 2009).	Ordinal

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas Uji Validitas

Nilai berikut adalah tabel outer loading dari setiap indikator :

**Tabel 2**

#### Hasil Uji Validitas Instrumen

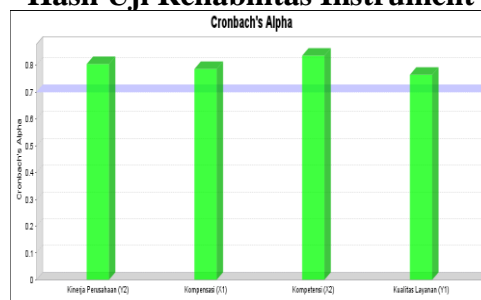
Sumber: Data Olahan, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dinyatakan bahwa kesuluruhan indikator dari masing-masing variabel sudah valid atau memenuhi *convergent validity* karena semua *factor loading* berada di atas 0,50.

Berikut adalah gambar untuk melihat reliabilitas tingkat kehandalan suatu kuesioner yang digunakan sebagai indikator dari variabel.

**Gambar 2**

#### Hasil Uji Reliabilitas Instrumen



Sumber : Data Olahan, 2018

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa hasil output *Cronbach alpha* untuk konstruk dari masing-masing variabel (kinerja perusahaan, kualitas layanan, kompensasi, dan kompetensi) semuanya di atas 0,70. Jadi dapat di simpulkan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk

mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen.

**Tabel 3**  
**Koefisien Determinasi**

Keterangan	R Square	R Square Adjusted
Kinerja Perusahaan (Y <sub>2</sub> )	0,726	0,713
Kualitas Layanan (Y <sub>1</sub> )	0,602	0,589

Sumber : Data Olahan, 2018

Berdasarkan Tabel diatas diketahui bahwa besarnya pengaruh kompensasi, kompetensi, dan kualitas layanan terhadap kinerja perusahaan dalam nilai *R Square* adalah sebesar 0,726 (72,6%) dan sisanya sebesar 27,4% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sedangkan besarnya pengaruh kompensasi dan kompetensi terhadap kualitas layanan dalam nilai *R Square* adalah sebesar 0,602 (60,2%) dan sisanya sebesar 39,8% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

**Analisis jalur (Path Analysis)**

Analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antara variabel (Model Casual) yang telah diterapkan sebelumnya berdasarkan teori.

Berdasarkan Tabel dapat di jelaskan bahwa variabel kompensasi (X<sub>1</sub>) berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas layanan (Y<sub>1</sub>), kompetensi (X<sub>2</sub>) berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas

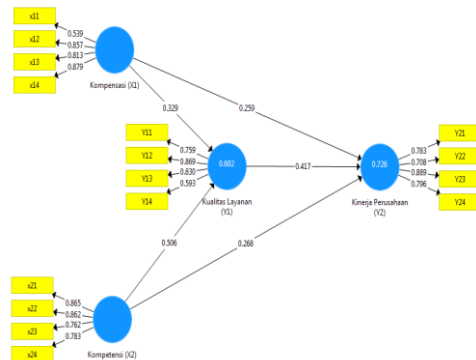
Hubungan	Koefisien Jalur	Original Sampel (O)	T Statistics ( O/STDEV )	Tidak Langsung
X <sub>1</sub> → Y <sub>1</sub>	0,329	0,329	4,133	-
X <sub>2</sub> → Y <sub>1</sub>	0,506	0,506	2,054	-
X <sub>1</sub> → Y <sub>2</sub>	0,259	0,259	4,750	-
X <sub>2</sub> → Y <sub>2</sub>	0,268	0,268	3,276	-
Y <sub>1</sub> → Y <sub>2</sub>	0,417	0,417	2,454	-
X <sub>1</sub> → Y <sub>1</sub> → Y <sub>2</sub>	(0,329 x 0,417)	-	-	0,137
X <sub>2</sub> → Y <sub>1</sub> → Y <sub>2</sub>	(0,506 x 0,417)	-	-	0,211

layanan (Y<sub>1</sub>). Sedangkan untuk variabel kompensasi (X<sub>1</sub>) dari data di atas berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja perusahaan (Y<sub>2</sub>), kompetensi (X<sub>2</sub>) berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja perusahaan (Y<sub>2</sub>), dan kualitas layanan (Y<sub>1</sub>) berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja perusahaan (Y<sub>2</sub>) karena nilai t statistik dari masing-masing variabel lebih besar dari nilai t tabel 5% =1,96.

**Tabel 4**  
**Hasil Pengujian Hipotesis Jalur**  
Sumber: data olahan 2018

Berdasarkan pengujian hipotesis pada dengan SmartPLS dapat dibuat diagram jalur seperti berikut ini:

**Gambar 3**  
**Analisis Jalur**



Berdasarkan Grafik 5,2 dapat di ketahui bahwa pengaruh kompensasi ( $X_1$ ) signifikan terhadap kualitas layanan ( $Y_1$ ) adalah sebesar 0,329, kompetensi ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan ( $Y_1$ ) adalah sebesar 0,506, Sedangkan untuk variabel kompensasi ( $X_1$ ) dari data di atas berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan ( $Y_2$ ) adalah sebesar 0,259, kompetensi ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan ( $Y_2$ ) adalah sebesar 0,268, dan kualitas layanan ( $Y_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan ( $Y_2$ ) adalah sebesar 0,417.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Perusahaan**

Kompensasi yang diberikan oleh perusahaan masih perlu ditingkatkan. Ini dibuktikan dengan rata-rata tanggapan responden terhadap kompensasi yang cukup baik. Dan dari pengujian yang dilakukan diketahui bahwa hipotesis yang menyatakan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan, Hal ini sesuai dengan penelitian Widodo (2015) dan Sari (2015).

Masalah kompensasi pada perusahaan terlihat dari banyaknya karyawan yang menyatakan masih rendahnya gaji pokok dan sulitnya kenaikan gaji tiap tahunnya, jumlah tunjangan-tunjangan yang diberikan perusahaan, bonus yang di berikan perusahaan terutama dalam hal penjualan dan pencapaian target penjualan, serta jumlah jaminan pensiun yang di berikan perusahaan kepada para karyawannya akan sangat berpengaruh pada kinerja

perusahaan. Penurunan tingkat kompensasi yang di berikan perusahaan tersebut membuat karyawannya menjadi tidak sungguh dalam menjalankan suatu pekerjaannya. Hal ini menyebabkan turunnya kinerja karyawan tersebut, Purwaningsih Suwitho (2012).

Salah satu cara terbaik untuk meningkatkan kapasitas kinerja karyawan adalah dengan menghubungkan kompensasi dengan perkembangan karyawan. Apabila program kompensasi dirasakan adil dan kompetitif oleh karyawan, maka perusahaan akan lebih mudah untuk menarik karyawan yang potensial, mempertahankannya dan memotivasi karyawan agar lebih meningkatkan kinerjanya, sesuai dengan penelitian Suwitho (2012).

Dalam perusahaan juga lebih banyak karyawan laki-laki yang merupakan tulang punggung keluarga jadi kompensasi sangat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut untuk dapat memenuhi kebutuhan keluarganya. Maka karyawan tersebut akan bekerja keras untuk menjual produk dan memberi kepuasan kepada konsumen agar konsumen tersebut datang kembali padanya dan membeli kembali pada perusahaan itu di kemudian hari.

Sehingga perusahaan bukan hanya unggul dalam persaingan, namun juga mampu mempertahankan kelangsungan hidupnya, bahkan mampu meningkatkan profitabilitas dan mengembangkan usahanya. Jadi kompensasi merupakan hal yang penting dan perlu perhatian lebih dari perusahaan untuk dapat mengelola dengan lebih baik lagi.

#### **Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Perusahaan**

Kompetensi karyawan sales perusahaan masih perlu ditingkatkan lagi. Ini dibuktikan dengan rata-rata tanggapan responden terhadap kompetensi yang cukup baik. Dan dari pengujian yang dilakukan diketahui bahwa hipotesis yang menyatakan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan, Hal ini sesuai dengan penelitian Iskandar (2012), dan Indrasmitha (2012).

Permasalahan kompetensi karyawan pada perusahaan terlihat dari masih rendahnya pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas, serta masih belum bagusnya sikap karyawan dalam melayani konsumen sehingga menyebabkan kinerja para karyawan tersebut menurun.

Hal tersebut juga dibuktikan melalui hasil penelitian ini dengan perhitungan yang telah dibahas di atas menjelaskan bahwa diantara komponen kompetensi mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan. Dengan adanya hasil ini berarti Kompetensi sumber daya manusia memiliki pengaruh yang cukup kuat dan merupakan faktor yang penting terhadap peningkatan kinerja karyawan, Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Mulyono (2011) dan Amri (2014).

Pendidikan yang tinggi juga tidak sepenuhnya menentukan bahwa kompetensi karyawan itu baik. Oleh karena pendidikan yang tidak sesuai dengan bidang pekerjaannya juga tidak akan memberikan manfaat bagi kinerja karyawan tersebut. Ketika orang-orang yang tepat dengan kapabilitas –kapabilitas yang sesuai tidak dipilih untuk suatu pekerjaan para pemberi kerja juga akan

menemui kesulitan dalam melatih orang-orang yang dipilih. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Maurisa (2008).

Dilihat dari semua karyawan diperusahaan sepeda motor masih banyak yang memiliki latar belakang pendidikan yang tidak menjuru kepada pemasaran atau penjualan. Oleh karena itu kesesuaian orang pekerjaan seleksi dan penempatan melibatkan lebih banyak hal daripada sekedar memilih orang terbaik yang ada. Penyeleksian kapabilitas “menyesuaikan” apa yang dapat dan ingin dilakukan oleh pelamar dengan apa yang dibutuhkan oleh organisasi. Hal tersebut dilakukan agar mendapatkan karyawan yang kompeten sehingga kinerja penjualan dapat meningkat.

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Perusahaan**

Kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan masih perlu ditingkatkan. Ini dibuktikan dengan rata-rata tanggapan responden terhadap kualitas layanan yang cukup baik. Dan dari pengujian yang dilakukan diketahui bahwa hipotesis yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan, Pemikiran ini sesuai dengan penelitian Puspitasari (2007) dan Adiando (2016).

Kualitas pelayanan juga merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai kepuasan pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas maka pelanggan tersebut pasti akan loyal kepada perusahaan tersebut. Tanpa disadarinya dengan tidak sengaja pelanggan tersebut akan memberikan rekomendasi kepada saudara teman atau orang-orang yang



ada disekitarnya untuk membeli diperusahaan itu.jadi kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi konsumen untuk mempromosikan dan setia kepada perusahaan. sehingga penjualan relative meningkat dari waktu ke waktu dan tentunya kinerja perusahaan semakin baik secara berkesinambungan, hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Widowati dan Purwanto (2014).

Cara perusahaan untuk dapat tetap unggul bersaing adalah memberikan layanan dengan kualitas yang tinggi secara konsisten. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut kemulut serta promosi yang dilakukan oleh perusahaan, kemudian dibandingkan nya untuk memilih suatu perusahaan.

Ada beberapa penyebab utama tidak terpenuhinya harapan pelanggan, penyebab tersebut ada yang bisa dikendalikan oleh penyedia jasa. Dengan demikian, perusahaan bertanggung jawab untuk meminimumkan mis-komunikasi dan mis-interpretasi yang mungkin terjadi dan menghindarinya dengan cara merancang jasa yang mudah dipahaminya secara jelas. Dalam hal ini penyedia jasa harus mengambil inisiatif agar ia dapat memahami dengan jelas kebutuhan dari konsumen, dan konsumen mengerti benar apa yang diberikan atau ditawarkan kepadanya, pemikiran tersebut sesuai dengan penelitian Agung (2011).

Permasalahan kualitas layanan pada Perusahaan terlihat dari karyawan belum sepenuhnya mampu

melayani pelanggan dengan baik dan benar, karyawan kurang tanggap dalam melayani konsumen, karyawan tidak mampu membuat para konsumen merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi, dan dalam menghadapi para konsumen karyawan belum melakukannya dengan penuh perhatian.

Karyawan perlu adanya semacam penghargaan untuk memotivasi kinerjanya dalam melayani konsumen dengan baik. Dengan penghargaan keramahan dan kebaikan karyawan kepada konsumen akan merasa dihargai oleh perusahaan, sehingga karyawan akan semakin tanggap dan handal dalam melayani setiap konsumen. Dengan penghargaan itu juga maka setiap karyawan akan berlomba-lomba menjadi yang terbaik dalam melayani setiap konsumen. Kepuasan konsumen yang dicapai pada akhirnya akan mendorong konsumen untuk lebih setia menggunakan produk yang dijual oleh perusahaan tersebut. Sehingga kinerja perusahaan terus menerus meningkat karena penjualan yang semakin banyak, dengan kata lain kinerja perusahaan juga akan semakin baik.

### **Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Kualitas Layanan**

kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan Sehingga dari hasil pengujian menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung dari

kompensasi terhadap kinerja perusahaan melalui kualitas layanan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pribadiyanto dan Tri (2004) dan Puspitasari (2007)

Hal tersebut membuktikan bahwa tingginya kompensasi juga akan meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen agar membeli dan loyal kepada perusahaan sehingga kinerja perusahaan semakin meningkat.

Oleh karena itu kompensasi yang baik juga akan meningkatkan semangat karyawan untuk lebih meningkatkan kualitas layanannya kepada konsumen. Dengan kualitas layanan yang baik tentu kepuasan konsumen juga akan meningkat, hal ini tentu menguntungkan perusahaan karena kepuasan konsumen akan membuat calon pembeli lebih tertarik untuk membeli produk yang ditawarkan dan loyalitas pelanggan akan meningkat sehingga konsumen akan merekomendasikan kepada saudara teman atau orang-orang disekitarnya untuk membeli sepeda motor diperusahaan tersebut dan konsumen itu akan membeli lagi dikemudian hari. hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2015).

Sehingga kompensasi juga berpengaruh terhadap kinerja perusahaan melalui kualitas layanan. karena pelanggan akan lebih loyal terhadap perusahaan karena telah diberikan layanan yang baik oleh karyawan lalu konsumen akan kembali membeli diperusahaan itu. Dengan penjualan yang lebih banyak dan terus menerus maka kinerja perusahaan juga akan meningkat.

### **Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Kualitas Layanan**

kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. Sehingga dari hasil pengujian menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung dari kompetensi terhadap kinerja perusahaan melalui kualitas layanan. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin baiknya kompetensi juga akan meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen agar membeli dan loyal kepada perusahaan sehingga kinerja perusahaan semakin meningkat, hal tersebut sesuai dengan penelitian oleh Mulyono (2011) dan Isalmiadi (2015).

Apabila karyawan mempunyai kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya maka karyawan tersebut akan memiliki kemampuan yang lebih baik dalam menjalankan pekerjaannya. Dalam hal sales akan mengerti seluk beluk dalam menjual sebuah produk kepada konsumen. Dengan kompetensi yang sesuai maka karyawan akan mengerti pula bagaimana cara melayani konsumen agar mau untuk membeli produk yang ditawarkannya. Yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, hal tersebut sesuai dengan penelitian oleh puspitasari (2007).

konsumen akan merasa puas dengan produk yang ditawarkan karena benar-benar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. sehingga konsumen juga akan puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Tentu apabila konsumen banyak merasa puas dengan perusahaan tersebut maka konsumen juga akan merekomendasikan perusahaan itu kepada orang lain.

Tentu hal tersebut akan sangat menguntungkan bagi perusahaan karena secara tidak langsung konsumen yang loyal akan dapat meningkatkan juga jumlah pelanggan lainnya dan begitu seterusnya, sehingga penjualan akan meningkat dari waktu ke waktu. Dengan demikian perusahaan sebagai pihak penjualan produk sepeda motor akan semakin untung dan pastinya kinerja perusahaan akan dinilai semakin baik

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan sebelumnya, maka pada bagian ini dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Variabel kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. kompensasi merupakan tujuan utama karyawan perusahaan. Pada perusahaan ini karyawan sales umumnya laki-laki yang merupakan tulang punggung keluarga. Sehingga apabila semakin tinggi kompensasi yang berkaitan dengan besaran gaji, bonus dan tunjangan. Maka penjualan dan kinerja perusahaan semakin meningkat. Jika dilihat dari rata-rata persepsi terhadap variabel kompensasi dan kinerja perusahaan dinilai cukup baik.
2. Variabel kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. Karyawan sales perusahaan lebih banyak berpendidikan s1 yang berkompotensi. Jadi semakin tingginya kompetensi karyawan sales, maka penjualan dan kinerja perusahaan juga akan

semakin meningkat. Jika dilihat dari rata-rata persepsi terhadap variabel kompetensi dan Kinerja perusahaan dinilai cukup baik.

3. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh usia sales yang masih relatif muda, sehingga sales akan lebih hormat kepada konsumen perusahaan yang rata-rata lebih tua untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Apabila kualitas pelayanan semakin baik,, pastinya kinerja perusahaan semakin meningkat sesuai dengan kuantitas penjualan. Jika dilihat dari rata-rata persepsi terhadap variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja perusahaan dinilai cukup baik.
4. Variabel kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Sedangkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. Terdapat pengaruh yang tidak langsung dari kompensasi terhadap kinerja perusahaan melalui kualitas layanan.
5. Variabel kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Sedangkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. Terdapat pengaruh yang tidak langsung dari kompetensi terhadap kinerja perusahaan melalui kualitas layanan.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat di berikan beberapa saran antara lain sebagai berikut:

1. Perusahaan diharapkan terbuka dalam pemberian bonus dengan cara memberikan data penjualan agar setiap karyawan tidak saling curiga dan puas agar semakin termotivasi dalam bekerja.
2. Perusahaan perlu memberikan penghargaan kepada sales terbaik setiap tahun nya dari tiap perusahaan untuk karyawan yang memiliki penjualan terbanyak dan pelayanan terbaik yang dinilai oleh tiap konsumen. Hal tersebut juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.
3. Perusahaan diharapkan untuk memilih karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan sebagai marketing atau telah memiliki pengalaman sebagai tenaga penjual sebelumnya, agar karyawan lebih memahami cara kerja nya sendiri dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary, 2011. *Manajemen sumber daya manusia*. Penerbit Indeks, Jakarta.
- Ferdinand, Augusty. 2008. *Manajemen Pemasaran : Sebuah Pendekatan Strategi*. Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Handoko, Hani. 2007. *Manajemen Personalia Sumber Daya*. Yogyakarta: BPF.
- Ibrahim Buddy. 2007. *Total Quality Management (TQM)*, Djambatan. Bandung.
- Listyarso, Andi .2005. *Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kinerja Pemasaran Dan Kinerja Perusahaan Dengan Lingkungan Persaingan Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Perusahaan Jasa Konstruksi Kelas Kecil Menengah Di Kota Semarang)*. Masters thesis, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Mathis R.L dan Jackson J.H. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat. Jakarta
- Mulyasa. 2013. *Pengembangan dan Implementasi Kurikulum 2013*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Kotler, Philip & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jakarta: PT Indeks.
- Soendoro D. 2010. *Dynammic programming dalam menentukan arti urutan untaian gen IF1031 strategi algoritmik*. Sekolah Tehnik Elektro dan Informatika. ITB Pr.
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana purnada media
- Tjutju, Suwatno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja, Edisi Ketiga*. Jakarta: Rajawali Pers.