

# HUBUNGAN PENGAWASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI ERA 5000 SWALAYAN LEMBUSWANA DI KOTA SAMARINDA

Iis Hariyanto<sup>1</sup> Heryono Susilo utomo<sup>2</sup>, Bambang Irawan<sup>3</sup>

## *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara pengawasan dan kualitas pelayanan Era 5000 Cabang Lembuswana Samarinda. Berdasarkan sampel dari 30 Responden yang telah bersedia mengisi kuisioner penelitian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan pengawasan terhadap kualitas pelayanan di Era 5000 Swalayan Lembuswana di Kota Samarinda adalah positif, dengan hasil perhitungan  $r_{hitung} = 0,67$  dengan tingkat keyakinan uji  $t$  dengan taraf kepercayaan 90% diperoleh nilai  $t_{hitung} = 0,49 > 0,1701$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang memiliki arti ada hubungan pengawasan terhadap kualitas pelayanan di Era 5000 Swalayan Lembuswana Kota Samarinda.*

***Kata Kunci : Pengawasan, Kualitas Pelayanan, Pelayanan, dan Bisnis Ritel***

## **PENDAHULUAN**

Usaha ritel di Samarinda tumbuh pesat, ada skala besar (supermarket) dan ada juga dari skala kecil (minimarket). Keberadaan bisnis ritel modern menjadi semakin penting karena adanya pergeseran pola belanja masyarakat yang lebih memilih berbelanja di pasar ritel modern seperti minimarket ataupun swalayan. Konsumen lebih gemar untuk berbelanja dipasar ritel modern karena masyarakat bisa mendapat kepastian dan kenyamanan dalam berbelanja.

Bisnis ritel yang semula dipandang hanya sebatas penyediaan barang kebutuhan saja, kini menjadi suatu bisnis yang semakin inovatif, dinamis, dan kompetitif dalam meningkatkan pelayanan pada konsumen berdasarkan kebutuhan, keinginan, dan kepuasan konsumennya sehingga jaman sekarang banyak sekali ditemui bisnis ritel yang berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas dalam pelayanannya. Karena saat ini persaingan minimarket cenderung saling mengklaim bahwa perusahaannya menjual produk tertentu dengan harga termurah dibandingkan kompetitor. Namun, beberapa minimarket diantaranya justru fokus dalam memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan perusahaan sebagai alternatif pilihan bagi konsumen.

Sonny Yuwono (dalam harian Kaltim Post, 25 juni 2019) mengatakan bahwa persaingan bisnis retail semakin lama semakin ketat. Hal ini dapat dilihat

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing 1, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing 2, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

dari keuntungan yang didapat setiap tahun justru semakin mengecil. Sejak menjamurnya retail waralaba nasional di titik –titik kota, retailer besar terutama lokal dipaksa bersaing, belum lagi melawan supermarket dan hypermarket.

Store Manager hypermart M.Khadafi (dalam harian kaltim post, 25 juni 2019) mengatakan bahwa bisnis retail dari tahun ke tahun memang sulit. Dari bucket size tahun lalu rata-rata hanya Rp.150.000 per orang sedangkan tahun sebelumnya bisa mencapai Rp.250.000 per orang. Salah satu faktor yang mempengaruhi ialah kondisi ekonomi masyarakat belum membaik 100 persen.

Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan juga harus dilaksanakan dengan baik untuk mencapai tujuan operasional perusahaan, oleh sebab itu pihak perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan maksimal. Kasmir (2005:31), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

PT. Eramart sebagai salah satu retail yang hingga kini masih beroperasi di samarinda juga berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Hal ini dibuktikan dengan keputusan manajemen PT.Eramart untuk mengembangkan usahanya dengan membuka cabang baru setiap tahunnya. Sampai dengan tahun 2019, PT. Eramart telah memiliki 55 cabang yang tersebar di Kalimantan Timur yaitu 32 cabang di Samarinda, 4 cabang di Sangatta, 5 cabang di Bontang, 8 cabang di Tenggarong, 3 cabang di Balikpapan, 1 cabang di Bangalon, 1 cabang di Wahau, dan 1 cabang di Melak.

Pada dasarnya PT Eramart selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumennya tetapi tanpa adanya pengawasan dari pihak manajemen tak sedikit juga yang beranggapan bahwa terdapat beberapa outlet Eramart tersebut kadang memberikan pelayanan yang kurang memuaskan. Salah satu cara pedagang usaha ritel agar membuat konsumen merasa puas yaitu terciptanya kenyamanan dan kepastian dalam membeli suatu produk dalam berbelanja serta tidak membuat konsumen bingung pada saat ingin mengetahui harga dari suatu produk yang ingin dibeli konsumen, salah satu pelayanan yang kurang memuaskan konsumen antara lain kurangnya empati karyawan terhadap konsumen yang sedang kesulitan mencari barang yang diinginkan dan kurangnya sikap ramah (senyum) terhadap konsumen. Selain kurangnya empati karyawan terhadap konsumen, fungsi pengawasan juga tidak dilakukan secara sistematis dan terus menerus, sehingga menimbulkan kualitas pelayanan yang diberikan ke konsumen kurang memuaskan. Selain itu berdasarkan pengamatan yang juga dilakukan oleh peneliti ketidak sesuaian antara pemberi tanda petunjuk produk dengan produk yang dipajang sehingga mempersulit konsumen dalam mencari produk yang mereka butuhkan. Antrian yang panjang pada saat ingin melakukan pembayaran pada kasir juga sering terjadi karena terdapat beberapa kendala seperti alat operasional kasir, sistem kasir yang mengalami kerusakan sehingga membuat konsumen yang tidak memiliki waktu luang (sedang terburu-buru) merasa kecewa.

Permasalahan lain yang dihadapi oleh PT.Eramart ialah sering terjadi perbedaan antara harga yang dipajang (display) dengan harga yang tercantum

pada saat pembayaran dikasir. Sehingga hal ini dapat menimbulkan kekecewaan bagi konsumen dan berdampak pada penerunan jumlah pendapatan PT.Eramart.

Permasalahan berikutnya yang dihadapi oleh PT. Eramart ialah kurangnya customer service atau layanan pengaduan di setiap outlet yang tersebar di Kalimantan, sehingga customer yang kurang puas dalam menerima pelayanan PT. Eramart tidak memiliki tempat pengaduan. Meskipun sebagian outlet telah memiliki layanan pengaduan, akan tetapi aduan customer terkadang tidak cepat ditanggapi oleh pihak management. Oleh karena itu tanpa adanya pengawasan yang kuat kualitas pelayanan yang diberikan untuk konsumen tidak dapat berjalan dengan baik. Dengan kualitas pelayanan yang kurang baik, akan berdampak pada laba perusahaan yang dihasilkan. Semakin buruk kualitas pelayanan, akan semakin berkurang konsumen yang berbelanja di PT.Eramart, sehingga laba perusahaan semakin menurun.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Miman Nurdiaman (2013) membuktikan bahwa pengawasan memiliki pengaruh kuat terhadap kualitas pelayanan rawat inap di RSUD kabupaten Garut.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Era 5000 Swalayan Lembuswana karena PT.Eramart merupakan satu-satunya perusahaan swalayan lokal yang ada di Kalimantan timur yang berkembang pesat dari tahun ketahun, serta di era persaingan ini kualitas pelayanan hal yang menjadi fokus konsen manajemen melalui pengawasan, maka penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul :

“Hubungan Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Era 5000 Swalayan Lembuswana kota Samarinda”.

### **Rumusan masalah**

Berdasarkan apa yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut

- a. Apakah ada hubungan pengawasan terhadap kualitas pelayanan di Era 5000 Swalayan Lembuswana Kota Samarinda ?
- b. Berapa besar hubungan pengawasan terhadap kualitas pelayanan di Era 5000 Swalayan Lembuswana Kota Samarinda ?

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian adalah suatu kegiatan tertentu dalam melaksanakan suatu kegiatan seperti penelitian ini tentunya harus mempunyai tujuan yang ingin dicapai dari apa yang akan dilaksanakan. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Untuk mengetahui hubungan antara pengawasan terhadap kualitas pelayanan di Era 5000 Swalayan Lembuswana kota Samarinda”.

## **TEORI DAN KONSEP**

### **Pengertian Manajemen**

Harsono (2004 : 4) mengatakan Manajemen merupakan proses yang dilakukan organisasi untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan dan mengendalikan seluruh kegiatan anggota organisasi dengan memanfaatkan berbagai sumberdaya yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi.

George R. Terry dan Leslie W. Rue (2013 :1 ) mendefinisikan manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.

Stoner (dalam Handoko, 1986 : 8) mengatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa definisi manajemen di atas maka dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses kegiatan instansi dengan mendayagunakan seluruh sumber daya yang dimiliki melalui orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### **Pengertian Pengawasan**

Djamaluddin Tanjung & Supardan (dalam Patton, 2016:73) mengatakan pengawasan yaitu salah satu fungsi manajemen untuk menjamin agar pelaksanaan kerja berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan.

G.R.Terry dan L.W.Rue (2013:232) mengatakan pengawasan adalah dalam bentuk pemeriksaan untuk memastikan, bahwa apa yang sudah dikerjakan adalah juga dimaksudkan untuk membuat sang manajer waspada suatu persoalan potensial sebelum itu menjadi serius. Serta pengawasan merupakan proses dasar, serupa saja dimanapun ia terdapat dan apapun yang diawasi.

Siagian (2003:112) mengatakan pengawasan adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

### **Pengertian Kualitas**

Kualitas menurut Gasperz (1997:5) mendefinisikan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada keistimewaan pokok, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan serta segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan.

Fandy Tjiptono (2004:2) memberi pengertian kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, sesuatu yang bisa membahagikan pelanggan. Sedangkan menurut Triguno (1997:76) mendefinisikan kualitas sebagai suatu standar yang harus dicapai oleh

seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumberdaya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian kualitas tersebut tampak bahwa, disamping kualitas itu menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

### **Pengertian Pelayan**

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Gronroos (dalam Ratminto & Winarsih, 2005 : 2) Moenir (2008 : 26-27) mengemukakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Kotler (dalam Sinambela, 2006 : 4) mengemukakan pelayanan adalah sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan yang sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

### **Hipotesis**

Jadi yang disebut dengan hipotesis adalah suatu dugaan sementara yang masih memerlukan suatu pembuktian tentang kebenarannya. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Hipotesis Nol ( $H_0$ ) : Diduga bahwa tidak adanya hubungan pengawasan terhadap kualitas pelayanan di Era 5000 Swalayan Lembuswana Kota Samarinda.

Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ) : Diduga bahwa adanya hubungan pengawasan terhadap kualitas pelayanan di Era 5000 Swalayan Lembuswana Kota Samarinda.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif yang merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan

antara dua variabel atau lebih. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, alasan menggunakan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini karena dalam penelitian bertujuan untuk menguji hipotesis antara kualitas pelayanan terhadap kualitas layanan. Penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan hubungan suatu variabel dengan variabel yang lain yang didukung oleh teori dan dalam mengumpulkan data melalui kuesioner.

### ***Jenis dan Sumber Data Penelitian***

Jenis sumber data yang dipakai dalam penelitian ini, ialah:

1. Jenis Data  
Menurut Indrianto dan Supomo (2002:146-147) jenis data menurut cara memperolehnya terbagi menjadi 2, yaitu antara lain :
  - a. Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tidak melalui media perantara
  - b. Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara.
2. Sumber data  
Menurut Ridwan (2009:5) jenis data dapat dibedakan menurut sumbernya, yaitu sebagai berikut :
  - a. Data internal, data yang didapat dari dalam organisasi.
  - b. Data eksternal, data yang didapat dari luar organisasi.Berdasarkan dari uraian diatas, maka jenis data yang diambil atau digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dimana data kuantitatif merupakan suatu data berupa angka-angka atau data statistik yang menghasilkan nilai atau angka mengenai hasil dari pada suatu penelitian yang sedang berlangsung.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis untuk memudahkan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi  
Observasi menurut Sugiyono (2009:203) adalah metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian.
2. Studi Pustaka  
Studi pustaka atau *Library Research* adalah pengumpulan data yang diperlukan dengan membaca buku-buku literatur dan catatan-catatan lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian ini.
3. Kuesioner  
Kuesioner menurut Sugiyono (2009 : 199) merupakan suatu cara untuk memperoleh data dengan mengedarkan daftar pertanyaan kepada karyawan Era 5000 Lembuswana Kota Samarinda yang menjadi responden dalam penelitian untuk direspon. Untuk mengukur pendapat respondendi Era 5000 Swalayan Lembuswana Kota Samarinda digunakan Skala 1-5 untuk mendapatkan data yang

diperlukan dalam penelitian ini dengan masing-masing kategori pilihan jawaban sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

### ***Teknik Analisis Data***

Pada pengujian hipotesis ini menentukan apakah hipotesis penelitian ditolak atau diterima. hipotesis akan diterima dengan tingkat signifikansi 10%. Apabila tingkat signifikansi dari hasil analisis lebih kecil dari 0,10, maka hipotesis penelitian diterima. Uji Validitas, Uji Parsial (Uji T),

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

PT. Eramart Group merupakan perusahaan retail lokal terbesar di Kalimantan Timur. Eramart Group didirikan oleh Susanto Ali, S.E pada tahun 2004. Berawal dari bisnis toko serba 5.000 dan serba 10.000 pada tahun 2004, dengan mulai populernya sistem penjualan barang (retail market) yang hanya menjual poduk dengan harga Rp. 5000 dan Rp. 10000, dimana produk yang dijual rata-rata berupa mainan anak-anak, aksesoris dan peralatan rumah tangga. Toko yang menjadi cikal bakal ini bernama “Era 5000” yang terletak di kompleks pertokoan citra niaga Samarinda. Dari nama toko cikal bakal ini, kemudian menjadi con untuk Era 5000 Swalayan dan Eramart Group di samarinda yang akhirnya sampai saat ini menjadi salah satu retail market yang berkembang pesat dalam regional Kalimantan Timur.

### ***Pengawasan***

Tabel 1 Penilaian Responden Terhadap Pengawasan secara langsung dari pimpinan dapat mengganggu konsentrasi bekerja karyawan

<b>Kategori</b>	<b>Skala</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>	<b>Total Skor</b>
<i>Sangat Setuju</i>	5	11	36,7	55
<i>Setuju</i>	4	15	50	60
<i>Cukup Setuju</i>	3	4	13,3	12
<i>Tidak Setuju</i>	2	0	0	0
<i>Sangat Tidak Setuju</i>	1	0	0	0
<b>Total</b>		30	100	127
<b>Rata-rata</b>				4,23

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa penilain responden terhadap pengawasan secara langsung dari pimpinan dapat mengganggu konsentrasi bekerja karyawan di Era 5000 Swalayan Lembuswana Kota Samarinda 50% responden menyatakan setuju, diikuti dengan 36,7% memilih sangat setuju, dan cukup setuju sebanyak 13,3%. Skor rata-rata penilaian responden sebesar 4,23 yang berarti sangat setuju.

Tabel 2 Penilaian Responden Terhadap Adanya Reward yang diberikan apabila karyawan mencapai target dalam bekerja

Kategori	Skala	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
<i>Sangat Setuju</i>	5	16	53,4	80
<i>Setuju</i>	4	13	43,3	52
<i>Cukup Setuju</i>	3	1	3,3	3
<i>Tidak Setuju</i>	2	0	0	0
<i>Sangat Tidak Setuju</i>	1	0	0	0
<b>Total</b>		30	100	133
<b>Rata-rata</b>				4,43

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa adanya reward yang diberikan apabila karyawan mencapai target dalam bekerja di Era 5000 Swalayan Lembuswana Kota Samarinda 53,4% responden menyatakan sangat setuju, diikuti dengan 43,3% memilih setuju, dan cukup setuju sebanyak 3,33%. Skor rata-rata penilaian responden sebesar 4,43 yang berarti sangat setuju.

Tabel 3 Penilaian Responden Terhadap Karyawan dituntut bekerja sesuai Standar Operasional Perusahaan (SOP)

Kategori	Skala	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
<i>Sangat Setuju</i>	5	11	36,7	55
<i>Setuju</i>	4	15	50	60
<i>Cukup Setuju</i>	3	4	13,3	12
<i>Tidak Setuju</i>	2	0	0	0
<i>Sangat Tidak Setuju</i>	1	0	0	0
<b>Total</b>		30	100	127
<b>Rata-rata</b>				4,23

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa karyawan dituntut bekerja sesuai standar operasional prosedur (SOP) di Era 5000 Swalayan Lembuswana Kota Samarinda 36,7% responden menyatakan sangat setuju, diikuti dengan 50% memilih setuju, dan cukup setuju sebanyak 13,3%. Skor rata-rata penilaian responden sebesar 4,23 yang berarti sangat setuju.

Penilaian Responden Terhadap Pengawasan dilakukan hanya pada tingkat pimpinan toko

Kategori	Skala	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
<i>Sangat Setuju</i>	5	11	36,7	55
<i>Setuju</i>	4	18	60	72
<i>Cukup Setuju</i>	3	1	3,3	3
<i>Tidak Setuju</i>	2	0	0	0
<i>Sangat Tidak Setuju</i>	1	0	0	0
<b>Total</b>		30	100	130

<b>Rata-rata</b>	4,33
------------------	------

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa pengawasan dilakukakn pada tingkat pimpinan toko di Era 5000 Swalayan Lembuswana Kota Samarinda 36,7% responden menyatakan sangat setuju, diikuti dengan 60% memilih setuju, dan cukup setuju sebanyak 3,3%. Skor rata-rata penilaian responden sebesar 4,33 yang berarti sangat setuju.

Tabel 6 Rekapitulasi Variabel Pengawasan

Kategori	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
<i>Sangat Setuju</i>	5	49	40,8
<i>Setuju</i>	4	61	50,8
<i>Cukup Setuju</i>	3	10	8,4
<i>Tidak Setuju</i>	2	0	0
<i>Sangat Tidak Setuju</i>	1	0	0
<b>Total</b>		30	100

Dari hasil rekapitulasi tabel di atas, dapat diketahui sebanyak 49 atau 40,8% jawaban setuju, 61 atau 50,8 % jawaban setuju dan 10 atau 8,4 % jawaban cukup setuju . Maka dapat disimpulkan bahwa pengawasan di Era 5000 Swalayan Lembuswana tinggi/baik.

### *Uji Hipotesis*

Tabel 7 Penolong

NO	PENGAWASAN (X)	KUALITAS PELAYANAN (Y)	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	17	21	289	441	357
2	17	21	289	441	357
3	17	21	289	441	357
4	19	23	361	529	437
5	18	22	324	484	396
6	17	22	289	484	374
7	17	22	289	484	374
8	18	22	324	484	396
9	17	21	289	441	357
10	17	20	289	400	340
11	17	20	289	400	340
12	17	21	289	441	357
13	18	22	324	484	396
14	17	22	289	484	374
15	18	22	324	484	396

16	17	23	289	529	391
17	17	22	289	484	374
18	18	22	324	484	396
19	18	22	324	484	396
20	16	21	256	441	336
21	16	19	256	361	304
22	16	20	256	400	320
23	17	20	289	400	340
24	15	20	225	400	300
25	18	23	324	529	414
26	19	23	361	529	437
27	17	21	289	441	357
28	20	21	400	441	420
29	19	19	361	361	361
30	15	19	225	361	285
TOTAL ( $\Sigma$ )	519	637	9015	13567	11039

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan hasil tabel diatas, selanjutnya akan dilakukan analisis kolerasi *product moment* yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara 2 variabel yaitu variabel Pengawasan (X) dengan Kualitas Pelayanan di Era 5000 Swalayan Lembuswana (Y) yang dapat dilihat dari hasil perhitungan sebagai berikut :

Diketahui :

$$\begin{aligned}
 N &= 30 \\
 \Sigma x &= 519 \\
 \Sigma y &= 637 \\
 \Sigma x^2 &= 9015 \\
 \Sigma y^2 &= 13567 \\
 \Sigma xy &= 11039
 \end{aligned}$$

$$r_{xy} = \frac{n(\Sigma xy) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{n(\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2) n \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2}}$$

$$r_{xy} = \frac{30(11039) - (519)(637)}{\sqrt{30(9015 - (519)^2)(30)(13567 - (637)^2)}}$$

$$r_{xy} = \frac{331170 - 330603}{\sqrt{(270450 - 269361)(407010 - 405769)}}$$

$$r_{xy} = \frac{567}{\sqrt{(1089)(1241)}}$$

$$r_{xy} = \frac{567}{(33)(35,23)} = \frac{567}{1162,59} = 0,49$$

Dari hasil perhitungan diatas menggunakan umus kolerasi produk moment, diperoleh hasil 0,49 artinya bahwa sesuai pedoman umum dalam menentukan kriteria kolerasi yakni semakin mendekati nilai 1 maka semakin kuat hubungan antara variabel pengawasan dan kualitas pelayanan. Nilai kolerasi 0,49 berada pada interval 0,4 – 0,7 yang menunjukkan hasil kolerasi sedang, artinya kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang cukup kuat dan bentuk hubungannya adalah linear positif.

a. Uji Parsial (Uji t)

Untuk mempertajam tingkat keyakinan apakah hipotesis yang penulis ajukan benar-benar dapat diterima, maka penulis mengadakan pengujian hipotesis dengan menggunakan rumus uji t yang perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,49\sqrt{30-2}}{\sqrt{1-(0,49)^2}}$$

$$t = \frac{0,49 \times 5,29}{\sqrt{1-0,2401}} = \frac{2,5921}{\sqrt{0,7599}}$$

$$t = \frac{2,5921}{0,8717} = 2,97$$

Berdasarkan Ketentuan pengujian hipotesis :

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis satu ( $H_a$ ) diterima dan hipotesis kerja ( $H_0$ ) ditolak.
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis satu ( $H_a$ ) ditolak dan hipotesis kerja ( $H_0$ ) diterima.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,97. Nilai  $t_{hitung}$  tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  pada taraf kepercayaan 90% (dengan signifikansi 10% atau 0,1).

$$dk = N-2$$

$$dk = 30-2 = 28$$

Maka diperoleh  $t_{table}$  1,701 dengan kata lain nilai  $t_{hitung}$  (2,49) >  $t_{tabel}$  (1,701) yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima, yaitu  $H_a$  adalah terdapat ada hubungan pengawasan dengan kualitas pelayanan di Era 5000 Swalayan Lembuswana Kota Samarinda.

b. Pembahasan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan dengan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan cukup kuat hal ini dibuktikan dengan nilai  $r = 0,49$  sesuai dengan pedoman untuk memberikan interpretasi yang dikemukakan oleh sugiyono (2012:214) dimana pada interval 0,4 – 0,7 termasuk

dalam kategori cukup kuat. Untuk meyakinkan apakah hipotesis yang penulis ajukan dapat diterima, maka penulis mengaakan pengujian dengan uji t. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh harga  $t_{hitung}$  sebesar 2,97. Harga  $t_{hitung}$  tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  untuk kesalahan 10% uji dua pihak dan dk

=  $N-2$  ( $30-2$ ) = 28, maka diperoleh  $t_{tabel} = 1,701$  dengan kata lain, nilai  $t_{hitung}$  (2,97) >  $t_{tabel}$  (1,701) yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima.  $H_a$  adalah ada hubungan pengawasan terhadap kualitas pelayanan di Era 5000 Swalayan Lembuswana Kota Samarinda.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian analisis data dan pembahasan uraian-uraian yang terdapat pada bab-bab sebelumnya mengenai hubungan pengawasan dengan kualitas pelayanan di Era 5000 Swalayan Lembuswana Kota Samarinda maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan antara pengawasan terhadap kualitas pelayanan di era 5000 swalayan lembusana kota samarinda. Dari perhitungan yang telah dilakukan berdasarkan data hasil penelitian  $r_{xy}$  lebih besar (>) dari harga kritik r produk moment. Sehingga hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menunjukkan signifikan atau dengan kata lain bahwa di antara kedua variabel yang diteliti terdapat hubungan yang meyakinkan.
2. Terdapat hubungan antara pengawasan terhadap kualitas pelayanan di Era 5000 Swalayan Lembuswana Kota Samarinda, dimana diperoleh nilai 0,49, sesuai dengan pedoman interpretasi koefisien korelasi yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya maka  $r_{xy} = 0,49$  berada pada diantara 0,4 – 0,7 yang artinya bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara pengawasan terhadap kualitas pelayanan di Era 5000 Swalayan Lembuswana Kota Samarinda.

### **Saran**

Adapun beberapa saran yang dapat disampaikan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Saran yang dapat penulis berikan yaitu diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang ada serta meningkatkan pengawasan dalam melakukan pelayanan yaitu dengan mengontrol setiap karyawan yang kurang ramah atau kurang peka terhadap konsumen secara rutin dan berkala guna memuaskan konsumen ketika berbelanja di PT. Eramart.
2. Peningkatan kualitas pelayanan juga dapat juga dapat dilakukan dengan cara memberikan penilaian terhadap hasil kerja, menyesuaikan hasil pekerjaan dengan standar atau rencana yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal.
3. Diharapkan kepada pimpinan untuk tetap memberikan arahan dan bimbingan kepada para pegawai khususnya disini dalam segi pengawasan agar

para pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam bekerja dan mencapai target sesuai yang telah ditentukan oleh perusahaan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku:**

- Fathoni, A. (2006). *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, T. H. (2013). *Manajemen Edisi 2 Cetakan Ke 13*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Harsono. (2004). *Meraih Tujuan dengan Manajemen*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Hasibuan, M.S.P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Ketiga*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurdiaman, M. & Kusumah. (2013) *Pengaruh Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD*. Garut : Jurnal Pembangunan & Kebijakan Publik.
- Nurul, H.M. (2016) *Pengaruh Pengawasan Internal terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan*. Bandung : Universitas Negeri Pasundan.
- Patton, A. (2016). *Dasar-dasar Organisasi Manajemen*. Jakarta: Meta Adicitra Kreasi.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rachman, A.A (2001). *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan CV. Agusmidah*. Bogor:Indonesia
- Ryan, T. (2013). *Sample Size Determination and Power*. Jhon Wiley and Sons.
- Sarif, A.(2018). *Pengaruh Identitas Merek Terhadap Loyalitas Merek Kawasaki*. Universitas Mulawarman
- Siagian, S. P. (2003). *Filsafat Administrasi Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2004). *Fungsi-fungsi Manajerial Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Silalahi, U. (2003). *Studi Tentang Ilmu Administrasi Cetakan Kelima*. Bandung : Sinar Baru Aglesindo.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simbolon, M.M. (2004). *Dasar-Dasar Administrasi & Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesi.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2009). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sofyandi, H. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Terjemahan*. Jakarta : PT. Prendhalindo.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukoco, B. M. (2006). *manajemen administrasi perkantoran modern*. Jakarta: Erlangga.
- Sule,E.T. & Saefullah. K. (2005). *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Prenada Media Jakarta.
- Supomo. (2002) , *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akutansi dan Manajemen, Edisi Pertama*, Yogyakarta:BPFE.
- Supriyono. (2003). *Akutansi Biaya Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (2013). *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Triguno. (1997). *Administrasi Pemerintahan dan Pembangunan*. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Yuwono, S. (2019, 27 Oktober) harian Kaltim Post online. <http://www.kaltim.prokal.com> (25 Juni 2019).