

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PADA KEGIATAN OLAHRAGA PERUSAHAAN REPETITIF TERHADAP KEBAHAGIAAN KARYAWAN PT PERTAMINA (PERSERO) REFINERY UNIT III

Daniswara Krisna Prabatha¹, Badia Perizade², Marlina Widiyanti³, Esa Sukmawijaya⁴

¹Universitas Sriwijaya, danis@outlookco.id

²Universitas Sriwijaya, badiaperizade@fe.unsri.ac.id

³Universitas Sriwijaya, marlinawidiyanti@fe.unsri.ac.id

⁴Kementerian Pemuda dan Olahraga, esajaya@yahoo.com

Abstract

This research aims to determine the effect of event's service quality and event's satisfaction of company sport repetitive event on employee happiness at PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit III Plaju. The population in this study is all employees of PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit III Plaju as many as 1024 employees. The samples used in the study were as many as 156 employees as respondents obtained by probability sampling with proportional random sampling method. Data collection methods use questionnaires and data processing techniques used through multiple linear regression analysis. Results of multiple linear regression analysis showed that event's service quality has a positive and significant effect on the employee's happiness at PT Pertamina (Persero) Refinery Unit III as well as the event's satisfaction is positive and significant to the employee's happiness at PT Pertamina (Persero) Refinery Unit III. From those variables, the most dominant variable affecting employee happiness in this study was the service quality. It is recommended to PT Pertamina (Persero) Refinery Unit III to enhance service quality aspects at the future company sport repetitive events, including interaction quality, physical environment quality and outcome quality. For further researchers, it is advisable to add other variables including performance, work environment, compensation and achievements.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Happiness, and Sport Event

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan event dan kepuasan kegiatan olahraga perusahaan repetitif terhadap kebahagiaan karyawan pada PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit III Plaju. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit III Plaju sebanyak 1.024 karyawan. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 156 karyawan sebagai responden yang diperoleh dengan probability sampling dengan metode proporsional random sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik pengolahan data yang digunakan melalui analisis regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan event berpengaruh positif dan signifikan terhadap kebahagiaan karyawan di PT Pertamina (Persero) Refinery Unit III serta kepuasan event berpengaruh positif dan signifikan terhadap kebahagiaan karyawan PT Pertamina (Persero) Refinery Unit III. Dari variabel tersebut, variabel yang paling dominan mempengaruhi kebahagiaan karyawan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan. Direkomendasikan kepada PT Pertamina (Persero) Refinery Unit III untuk meningkatkan aspek kualitas pelayanan pada kegiatan olahraga repetitif perusahaan yang akan datang, meliputi kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil. Bagi peneliti

selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain diantaranya kinerja, lingkungan kerja, kompensasi dan prestasi.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, Kebahagiaan, dan Kegiatan Olahraga

A. PENDAHULUAN

PT Pertamina (Persero) sebagai BUMN terbesar di Indonesia memiliki kegiatan untuk meningkatkan partisipasi karyawan di bidang olahraga, berupa kegiatan event olahraga yang dilakukan secara repetitif setiap tahun. Kegiatan event olahraga ini merupakan kegiatan repetitif, tahunan, yang diadakan selain untuk meningkatkan partisipasi olahraga karyawan PT Pertamina (Persero), juga untuk memeriahkan rangkaian acara HUT PT Pertamina (Persero) tiap tahunnya. Acara ini dilakukan di seluruh area kantor, kilang, maupun fasilitas yang dimiliki oleh PT Pertamina (Persero) (*Energia: Weekly*, 2018).

Pada area PT Pertamina (Persero) Refinery Unit III Plaju juga dilakukan kegiatan serupa pada penghujung tahun 2019 untuk memperingati HUT PT Pertamina (Persero). Kegiatan ini diadakan dengan panitia pelaksana dari internal PT Pertamina (Persero) sendiri dengan dibantu Perusahaan Event Organizer (Surat Perintah No. Prin-39/E130000/2019-S0 General Manager Refinery Unit III tentang Panitia HUT PT Pertamina (Persero) ke-62, 2019).

Tabel 1.1. Faktor-faktor Kebahagiaan di Tempat Kerja

No.	Jenis Lomba Olahraga	Persentase (%)
1.	Hubungan Positif dengan Orang Lain	47,2
2.	Prestasi	22,4
3.	Lingkungan Kerja Fisik	17,0
4.	Kompensasi	12,0
5.	Kesehatan	1,5

Sumber: Wulandari dan Widyastuti (2014)

Pada Tabel 1.1. di atas, faktor terbesar merupakan hubungan positif dengan orang lain (47,2%). Faktor ini erat halnya dengan peran event olahraga repetitif dalam memberikan peran kemampuan ekspresi diri, disebabkan fungsi kemampuan ekspresi diri sebagai media untuk memperbaiki hubungan positif terhadap pekerja lain.

Menurut Wulandari dan Widyastuti (2014), faktor kedua terbesar merupakan prestasi (22,4%). Faktor ini erat dengan peran event olahraga repetitif dalam memberikan peran sentralisasi, sehingga seorang individu dapat memberikan prestasi terbaiknya baik dalam bekerja maupun dalam event olahraga itu sendiri (Idrus, 2006). Selain itu faktor kesehatan (1,5%) tentunya juga dipengaruhi oleh adanya kegiatan event olahraga repetitif tersebut, karena dengan semakin rutin para pekerja melakukan aktivitas fisik berupa olahraga, maka para pekerja semakin sadar akan pentingnya olahraga dalam menjaga kesehatan.

Becchetti et al., (2008) telah menunjukkan secara empiris bahwa partisipasi dalam aktivitas sosial, termasuk event olahraga, mempengaruhi peningkatan kebahagiaan. Waktu yang

dihabiskan dalam partisipasi aktivitas sosial tersebut dapat mengawali hubungan yang baik dengan sesama rekan kerja, yang berakibat pada kepuasan hidup.

Dalam rangka menyediakan wadah sebagai sarana partisipasi olahraga, PT Pertamina (Persero) RU III mendirikan PT Pertamina (Persero) RU III Basketball Club pada tanggal 10 Agustus 2017 dengan asa untuk menyatukan kesamaan pemikiran yaitu kekeluargaan, kesehatan, serta hobi berolahraga basket yang sama (Proposal Rencana Kerja RU III Basketball Club, 2017). Jumlah anggota RU III Basketball Club dapat disampaikan sebagai berikut:

Tabel 1.2. Jumlah Anggota RU III Basketball Club pada Tahun 2017 s/d 2019

No.	Tahun	Jumlah Anggota (Orang)
1.	2017	14
2.	2018	15
3.	2019	17

Sumber: Program Kerja Cabor Bola Basket oleh RU III Basketball Club, 2019

Pada Tabel 1.2. didapatkan bahwa semakin tahun berjalan sejak pendirian RU III Basketball Club, jumlah anggota club semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa minat partisipasi karyawan PT Pertamina (Persero) RU III khususnya dalam olahraga basket semakin meningkat. Minat karyawan dalam olahraga, khususnya dalam olahraga basket dapat terjadi karena dalam event olahraga perusahaan yang repetitif, pertandingan olahraga basket juga dipertandingkan (Surat Perintah No. Prin-39/E130000/2019-S0 General Manager Refinery Unit III tentang Panitia HUT PT Pertamina (Persero) ke-62, 2019).

Selain jumlah anggota yang selalu bertambah tiap tahunnya, program kerja dan event yang diikuti oleh RU III Basketball Club juga semakin bertambah seiring waktu. Berikut disampaikan daftar event dan program kerja yang diikuti oleh RU III Basketball Club pada periode 2017 s/d 2019:

Tabel 1.3. Partisipasi Event RU III Basketball Club

No.	Tahun	Partisipasi Event
1.	2017*	- Kegiatan latihan dan game rutin
2.	2018	- Kegiatan latihan dan game rutin - Keikutsertaan dalam turnamen meliputi: 1. Turnamen Pusri Basketball Cup 2018 di Palembang dengan hasil sampai babak penyisihan grup 2. Turnamen Internal Pertamina Cup 2018 di Jakarta dengan hasil sampai babak penyisihan grup - Mengadakan event perdana di Internal PT Pertamina (Persero) RU III berupa Turnamen 3 on 3 Basketball Competition.
3.	2019	- Kegiatan latihan dan game rutin - Keikutsertaan dalam turnamen meliputi: 1. Turnamen Mini Bola Basket 2019 di Cirebon dengan

		hasil Team Refinery mendapat juara pertama 2. Turnamen Internal Bola Basket Antar RU's di RU IV Cilacap dengan hasil menduduki peringkat ke 5 dari total 6 peserta 3. Independence Day Mini Turnamen Internal RUMOR 32 dengan hasil Team RU III mendapat juara pertama 4. Mengikuti Turnamen Pusri Basketball Cup 2019 di Palembang dengan hasil sampai babak Team Pertamina 1 sampai dengan babak playoff, sedangkan Team Pertamina 2 sampai dengan babak penyisihan grup. - Mengadakan event Internal PT Pertamina (Persero) RU III berupa Turnamen 3 on 3 Basketball Competition.
--	--	--

Sumber: *Proposal Rencana Kerja RU III Basketball Club 2017, Laporan Realisasi Kegiatan RU III Basketball Club 2018 dan 2019*

Pada Tabel 1.3, didapatkan bahwa semakin tahun berjalan sejak pendirian RU III Basketball Club, jumlah event yang diikuti oleh RU III Basketball Club semakin meningkat. Tidak hanya mengalami peningkatan partisipasi event, RU III Basketball Club juga mengalami peningkatan prestasi. Hal ini ditunjukkan dengan direbutnya piala juara oleh RU III Basketball Club dalam Turnamen Mini Bola Basket 2019 di Cirebon dan Independence Day Mini Turnamen Internal RUMOR 32.

Dari data yang sama, didapatkan juga bahwa RU III Basketball Club berpartisipasi dalam Turnamen Pusri Basketball Club sebanyak 2 (dua) kali pada Tahun 2018 dan 2019. Minat partisipasi ulang merupakan salah satu dimensi dalam kepuasan event sebagaimana ditulis oleh Hawkins & Mothersbaugh (2010). Masih dari data yang sama, RU III Basketball Club juga mengadakan event olahraga internal perusahaan dalam Turnamen 3 on 3 Basketball Competition yang masih dalam satu rangkaian acara menyambut HUT PT Pertamina (Persero). Dengan diadakannya event yang berulang tersebut, diharapkan partisipan yang mengikusti mau untuk berpartisipasi ulang dalam event yang diadakan selanjutnya.

Data tersebut menunjukkan bahwa minat partisipasi karyawan PT Pertamina (Persero) RU III dalam olahraga semakin meningkat, seiring dengan bertambahnya partisipasi dalam event olahraga maupun bertambahnya prestasi dalam kegiatan olahraga, yang memang diharapkan dapat memberikan rasa kekeluargaan yang bertujuan demi kebahagiaan pada karyawan dalam bekerja (Proposal Rencana Kerja RU III Basketball Club, 2017). Dalam pengadaan event, rasa kekeluargaan sangat erat kaitannya dengan kualitas interaksi, sebagai salah satu dimensi dalam kualitas layanan (Rust & Oliver, 2012).

Meningkatnya perkembangan ekonomi, pertumbuhan penduduk, serta peningkatan kebutuhan transportasi mengakibatkan konsumsi bahan bakar minyak (BBM) juga semakin meningkat. Peningkatan itu tidak diiringi dengan produksi minyak bumi Indonesia yang semakin terbatas sejalannya waktu. Hal tersebut menjadi tanggung jawab PT Pertamina (Persero) dalam menjaga ketahanan energi nasional, khususnya PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit III Plaju dengan kewajiban utama menjaga ketahanan energi Indonesia Area Sumbagsel, sehingga individu-individu pekerja PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit III Plaju dituntut memberikan kinerja lebih untuk mengawal peran tersebut.

Dapat diketahui bahwa besarnya kontribusi dari kebahagiaan terhadap persepsi kinerja karyawan adalah sebesar 28,8%(Darusiasih, 2018). Hal ini sesuai dengan teori bahwa kinerja karyawan sangat erat hubungannya dengan kebahagiaan karyawan. Individu yang dapat menjaga perasaan positif setiap waktu, pada umumnya adalah individu yang bahagia dalam pekerjaannya. Individu bahagia mampu membuat dunia kerjanya nyaman dalam rangka melakukan pekerjaan dengan baik, sehingga mendapatkan kinerja maksimal serta mendapatkan kepuasan bekerja. Oleh karena itu, kebahagiaan menjadi hal yang penting bagi perusahaan, dalam hal ini PT Pertamina (Persero) Refinery Unit III, karena kebahagiaan mempengaruhi kinerja karyawannya.

Salah satu kebahagiaan yang didapat pekerja setelah menghabiskan waktu untuk mengikuti suatu event erat hubungannya dengan kualitas layanan dari event itu sendiri. Sesuatu yang dapat diserap sebagai sumber kebahagiaan para peserta event dapat bersumber dari kualitas layanan dari event itu sendiri. Kualitas layanan dalam event dapat mencakup kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, serta kualitas hasil (Brady & Cronin, 2001).

Kualitas interaksi dapat digambarkan sebagai bagaimana peserta event dapat berpartisipasi dan berinteraksi dalam event tersebut, baik bersama keluarga serta rekan sejawat yang menghadiri event. Semakin peserta dapat merasa nyaman dalam berinteraksi di dalam suatu event tersebut, maka kualitas interaksi event semakin baik. Parameter kualitas interaksi mencakup sikap, tingkah laku, dan keahlian para pelaksana event (Brady & Cronin, 2001).

Kualitas lingkungan fisik dapat digambarkan sebagai bagaimana peserta event dapat menikmati kondisi lingkungan fisik sekitar pada saat event tersebut berlangsung. Parameter kualitas lingkungan fisik mencakup kondisi lingkungan, desain event, serta faktor-faktor social (Brady & Cronin, 2001).

Parameter terakhir dari kualitas layanan adalah kualitas hasil. Parameter ini mencakup waktu tunggu yang dihabiskan peserta event saat event berlangsung, realisasi kegiatan aktual yang terjadi, serta derajat dari event itu sendiri (Brady & Cronin, 2001).

Berbagai teori kebahagiaan diawali dari filosofi filsuf Yunani, Aristoteles. Salah satu buah pemikirannya menyatakan bahwa kebahagiaan bersumber dari teori kebutuhan dan kepuasan hasil (Snyder & Lopez, 2002). Dari teori tersebut didapatkan bahwa untuk mendapatkan kebahagiaan salah satu faktor utamanya adalah mendapatkan kepuasan hasil. Berawal dari pemikiran tersebut, dapat diambil suatu pemikiran bahwa kebahagiaan karyawan dapat bersumber dari kepuasan karyawan yang didapat pada saat setelah selesainya event olahraga yang diikuti.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Manajemen Event: Event Olahraga

Menurut Kusuma (2016), event olahraga merupakan salah satu jenis event yang dikelompokkan berdasarkan jenis penyelenggaraannya. Beberapa jenis event sesuai dengan jenis penyelenggaraannya dapat disampaikan sebagai berikut:

- Event Olahraga
Event mencakup pertandingan atau lomba profesional, kompetisi peringkat, pertandingan persahabatan, serta lomba-lomba baik institusional maupun privat.
- Event Seni

Event mencakup pementasan atau pagelaran profit oriented, pementasan atau pagelaran program acara, lomba atau festival, pentas eksibisi dan apresiasi, baik nonprofit baik institusional maupun privat.

- Event Topik Wicara
Event mencakup presentasi, diskusi, sarasehan, seminar, dialog maupun talk show serta variety show.
- 4.Event Pameran
Event mencakup pameran seni maupun pameran komoditas perdagangan.

2. Kualitas Layanan

Kualitas dapat mengandung banyak definisi dan makna. Beberapa orang mendefinisikannya sebagai kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, serta melakukan segala sesuatu yang dapat memberikan efek bahagia (Tjiptono, 2004).

Menurut Kotler (2002), jasa merupakan tindakan ataupun perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Pada prinsipnya jasa bersifat intangible (tidak berwujud fisik) serta tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

3. Kepuasan

Kepuasan merupakan respon dari terpenuhinya ekspektasi atau keinginan konsumen. Itu merupakan pertimbangan bahwa fitur dari sebuah produk atau jasa dapat memberikan terpenuhinya ekspektasi konsumen (Oliver, 2015).

Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2002) merupakan perasaan bahagia maupun kecewa seseorang yang merupakan hasil dari komparasi antara prestasi maupun produk yang dirasakan.

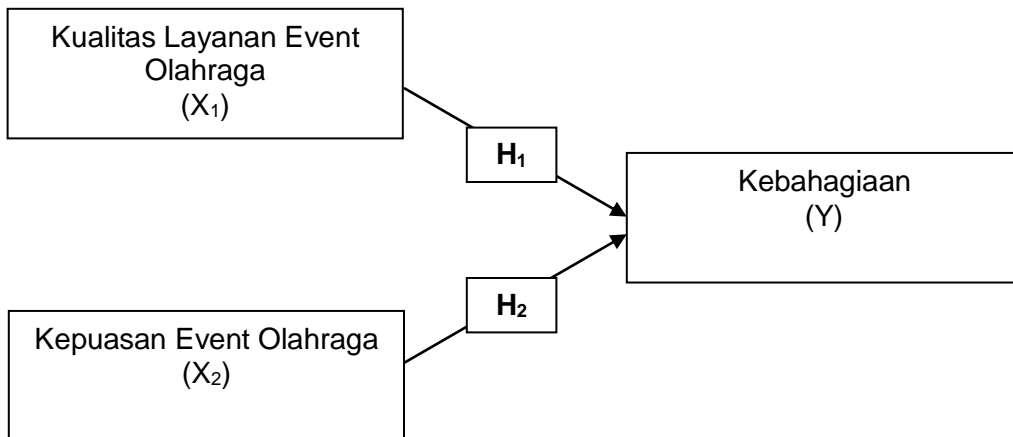
Oleh karena itu dapat disampaikan bahwa kepuasan merupakan perasaan bahagia maupun kecewa apabila produk maupun jasa dapat memenuhi maupun tidak memenuhi ekspektasi konsumen, dimana terdapat nilai tambah yang dirasakan oleh konsumen secara signifikan.

4. Kebahagiaan

Veenhoven (2009), mengemukakan kebahagiaan yakni “memiliki sejenis sikap positif terhadap kehidupan, dimana sepenuhnya merupakan bentuk dari kepemilikan komponen kognitif dan afektif. Aspek kognitif dari kebahagiaan terdiri dari suatu evaluasi positif terhadap kehidupan, yang diukur baik melalui standard atau harapan, dari segi afektif kebahagiaan terdiri dari apa yang kita sebut secara umum sebagai suatu rasa kesejahteraan (*sense of well being*), menemukan kekayaan hidup atau menguntungkan atau perasaan puas atau dipenuhi oleh hal-hal tersebut”.

C. MODEL PENELITIAN

Kerangka analisis yang dijadikan konsep dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Analisis

D. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data kualitatif berupa kuesioner, yang dikuantitatifkan sehingga dapat dilakukan analisa hubungan antar variable dependen dan independen.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang akan mengungkap mengenai kualitas layanan dan kepuasan event pada kegiatan event olahraga perusahaan repetitif. Kuesioner penelitian ini adalah berupa pertanyaan-pertanyaan yang dikirimkan kepada responden yang terdiri dari pertanyaan tertutup. Responden memilih salah satu jawaban yang kiranya sesuai dengan kenyataan yang mereka hadapi.

Populasi yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah karyawan PT Pertamina (Persero) Refinery Unit III. Total jumlah karyawan berjumlah 1024 (seribu dua puluh empat) orang, sehingga metode yang digunakan dalam penarikan sampel adalah probability sampling dengan metode proporsional random sampling. Dengan nilai error margin sebesar 7.5%, didapatkan nilai n sebagai jumlah sampel sebesar 156 orang.

Untuk menggunakan penarikan sampel dengan metode proporsional random sampling, perhitungan jumlah sampel tiap departemen dilakukan dengan diversifikasi jumlah karyawan pertamina per departemen di PT Pertamina (Persero) Refinery Unit III.

E. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Koefisien regresi yang diperoleh dari hasil pengolahan data adalah sebagai berikut:

Tabel 1.4 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	15.941	2.285	
KUALITAS_LAYANAN	.336	.089	.370
KEPUASAN	.251	.082	.300

Sumber: Data Kuesioner yang Diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 4.13, persamaan yang didapatkan adalah sebagai berikut

$$Y = 15,941 + 0,370 X_1 + 0,300 X_2 + E$$

Dari hasil analisis tersebut dapat disampaikan penjelasan sebagai berikut:

1. Nilai intersep (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 15,941. Hal ini artinya apabila nilai variabel independen (bebas) dalam hal ini kualitas layanan dan kepuasan atas event bernilai 0,00 maka nilai variabel dependen (terikat) dalam hal ini kebahagiaan adalah sebesar 15,941.
2. Nilai variabel kualitas layanan menunjukkan tanda positif di nilai 0,370. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1% rasio kualitas layanan akan meningkatkan nilai variabel Y (rasio kebahagiaan) sebesar 0,370. Hal ini berarti jika variabel kualitas layanan meningkat, kebahagiaan juga meningkat. Sebaliknya, jika variabel kualitas layanan menurun, kebahagiaan juga menurun.
3. Nilai variabel kepuasan menunjukkan tanda positif di nilai 0,300. Hal ini juga menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1% rasio kepuasan maka akan meningkatkan nilai variabel Y (rasio kebahagiaan) sebesar 0,300. Hal ini berarti jika variabel kepuasan meningkat, kebahagiaan juga meningkat. Begitu pun sebaliknya jika variabel kepuasan menurun, maka kebahagiaan juga menurun.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel interaksi antara kualitas layanan dankepuasan terhadap kebahagiaan. Adapun hasil uji regresi linier berganda adalah dapat disampaikan berikut:

Tabel 1.5 Hasil Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.630 ^a	.397	.389	3.009

Sumber: Data Kuesioner yang Diolah menggunakan SPSS

Koefisien determinasi (R square) sebesar 0,630 dapat menjelaskan bahwa 63,0% dari variasi variabel Kebahagiaan mampu dijelaskan oleh variabel Kualitas Layanan serta Kepuasan dalam kegiatan olahraga perusahaan repetitif di PT Pertamina (Persero) Refinery Unit III Plaju,

sedangkan 37,0% lainnya dijelaskan oleh pengaruh di luar model yang diteliti. Faktor tersebut dapat berupa kinerja, lingkungan kerja, kompensasi, maupun prestasi (Darusiasih, 2018).

Uji t (Uji Signifikansi Parameter Individual)

Tabel 1.6 Hasil Perhitungan Uji t

Model	t _{tabel}	t _{hitung}	Sig.
1 (Constant)	1.975	6.977	.000
KUALITAS_LAYANAN	1.975	3.791	.000
KEPUASAN	1.975	3.074	.003

Sumber: Data Kuesioner yang Diolah Menggunakan SPSS

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), untuk kedua variabel bebas Kualitas Layanan dan Kepuasan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Layanan (X_1) terhadap Kebahagiaan (Y)

Hasil uji-t untuk variabel kualitas layanan (X_1) terhadap kebahagiaan karyawan (Y) menunjukkan nilai sig 0,000 artinya nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan t_{hitung} menunjukkan nilai 3,791, artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,791 > 1,975$).

Maka kesimpulannya adalah H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kebahagiaan karyawan. Karena t_{hitung} bernilai positif, variabel kualitas layanan meningkat maka kebahagiaan karyawan juga akan meningkat signifikan. Dan sebaliknya, jika variabel kualitas layanan menurun maka kebahagiaan karyawan juga akan menurun signifikan.

2. Pengaruh Kepuasan (X_2) terhadap Kebahagiaan (Y)

Hasil uji-t untuk variabel kepuasan (X_2) terhadap kebahagiaan karyawan (Y) menunjukkan nilai sig 0,000 artinya nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ($0,003 < 0,05$) dan t_{hitung} menunjukkan nilai 3,074, artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,074 > 1,975$).

Maka kesimpulannya adalah H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kebahagiaan karyawan. Karena t_{hitung} bernilai positif, variabel kepuasan meningkat maka kebahagiaan karyawan juga akan meningkat signifikan. Dan sebaliknya, jika variabel kepuasan menurun maka kebahagiaan karyawan juga akan menurun signifikan.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kebahagiaan

Dari hasil analisa didapatkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kebahagiaan. Hasil analisis tersebut sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Layanan (X_1) dalam Event Olahraga Perusahaan Repetitif berpengaruh positif terhadap Kebahagiaan (Y) Karyawan PT Pertamina (Persero). Sehingga dapat disampaikan bahwa semakin baik kualitas layanan dalam event yang terdiri dari Karakteristik Interaksi (*Interaction Quality*), Karakteristik Lingkungan Fisik (*Physical Environment Quality*) serta

Karakteristik Hasil (*Outcome Quality*) cenderung dapat meningkatkan Kebahagiaan Karyawan PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit III Plaju yang mengikuti kegiatan tersebut.

Hasil ini sesuai dengan teori bahwa kualitas layanan, yang terdiri dari kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, serta kualitas hasil, dapat memberikan indikator dari kebahagiaan (Brady & Cronin, 2001). Kualitas layanan serta partisipasi dalam event olahraga dapat memberikan peningkatan kebahagiaan yang bertujuan pada peningkatan kualitas gaya hidup (Kaplanidou et al., 2012). Terdapat juga teori yang menyatakan bahwa apabila dikaji pada event olahraga yang berulang, didapatkan hasil kualitas layanan event olahraga dapat memberikan pengaruh positif yang signifikan pada kebahagiaan peserta (Theodorakis et al., 2015).

Berdasarkan hasil analisa distribusi frekuensi, dapat disampaikan bahwa responden memiliki persepsi yang sangat baik terhadap variabel kualitas layanan. Hal ini dapat dilihat bahwa persentase responden yang setuju terhadap pernyataan terkait dengan kualitas layanan secara overall melebihi nilai 50%. Serta persentase responden yang sangat setuju terhadap pernyataan terkait dengan kualitas layanan secara overall melebihi nilai 18%.

Peneliti dalam melakukan penelitian meneliti seluruh dimensi kualitas layanan yang di dalamnya juga termasuk kualitas interaksi. Dengan semakin baiknya interaksi yang dapat dihadirkan event olahraga perusahaan repetitif, dapat meningkatkan rasa persaudaraan serta mempererat tali silaturahmi antar pekerja maupun keluarga pekerja. Menurut peneliti, dengan hadirnya kualitas layanan yang semakin baik, maka dapat meningkatkan kebahagiaan dari para pekerja yang berpartisipasi dalam event olahraga perusahaan tersebut.

Pengaruh Kepuasan terhadap Kebahagiaan

Dari hasil analisa didapatkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kebahagiaan. Hasil analisis tersebut sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa Kepuasan (X_2) dalam Event Olahraga Perusahaan Repetitif berpengaruh positif terhadap Kebahagiaan (Y) Karyawan PT Pertamina (Persero). Sehingga dapat disampaikan bahwa semakin baik kepuasan yang dirasakan pekerja dalam dalam event, dengan dimensi kepuasan yang terdiri dari kepuasan terhadap event, pengaruh partisipasi event terhadap kebahagiaan keseluruhan, kesesuaian dengan harapan, minat partisipasi ulang, serta kesediaan untuk merekomendasi, maka cenderung dapat meningkatkan kebahagiaan karyawan PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit III Plaju.

Hasil analisa ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kebahagiaan bersumber dari teori kebutuhan dan kepuasan hasil (Snyder & Lopez, 2002). Dari penelitian yang melibatkan 169.776 ribu sampel dari 16 negara, menunjukkan bahwa 80% kaum pria serta 80% kaum wanita menyatakan merasa puas dengan kehidupan mereka. Dari angka tersebut, 25% dari mereka menyatakan bahwa memiliki hidup yang sangat bahagia. Selain itu, kepuasan yang didapatkan dari suatu kegiatan olahraga, yang mencakup bagaimana para peserta menginvestasikan sumber daya serta waktu luang yang mereka miliki, dapat meningkatkan kebahagiaan hidup peserta kegiatan tersebut (Theodorakis et al., 2015).

Berdasarkan hasil analisa distribusi frekuensi, dapat disampaikan bahwa responden memiliki persepsi yang sangat baik terhadap variabel kepuasan. Hal ini dapat dilihat bahwa persentase responden yang setuju terhadap pernyataan terkait dengan kepuasan secara overall melebihi nilai 50%. Serta persentase responden yang sangat setuju terhadap pernyataan terkait dengan kepuasan secara overall melebihi nilai 20%.

Dalam melakukan penelitian, peneliti meneliti dimensi-dimensi kepuasan yang terdiri dari kepuasan terhadap event, pengaruh partisipasi event terhadap kebahagiaan keseluruhan, kesesuaian dengan harapan, minat partisipasi ulang, serta kesediaan untuk merekomendasi. Dari observasi penulis, partisipan memiliki tendensi untuk bersedia berpartisipasi ulang serta memberikan rekomendasi untuk pelaksanaan event di tahun depan. Dengan memiliki persepsi tersebut, menurut penulis kepuasan yang didapat mampu mempengaruhi tingkat kebahagiaan dari pekerja PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit III Plaju.

F. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan pada event olahraga perusahaan repetitive terhadap Kebahagiaan karyawan PT Pertamina (Persero) Refinery Unit III. Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Layanan pada event olahraga perusahaan repetitif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kebahagiaan karyawan PT Pertamina (Persero) Refinery Unit III.
2. Variabel Kepuasan pada event olahraga perusahaan repetitif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kebahagiaan karyawan PT Pertamina (Persero) Refinery Unit III.

Saran

1. Kualitas Layanan yang didapatkan dari pelaksanaan event olahraga perusahaan repetitif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kebahagiaan karyawan PT Pertamina (Persero) Refinery Unit III. Oleh karena itu perusahaan perlu untuk selalu meningkatkan dimensi-dimensi Kualitas Layanan berupa Kualitas Interaksi, Kualitas Layanan, serta Kualitas Hasil yang didapatkan oleh peserta dalam pelaksanaan kegiatan Event Olahraga perusahaan repetitif.
2. Kepuasan yang didapatkan dari pelaksanaan event olahraga perusahaan repetitif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kebahagiaan karyawan PT Pertamina (Persero) Refinery Unit III. Maka dalam pelaksanaannya yang berulang, kegiatan Event Olahraga perusahaan repetitive perlu untuk selalu meningkatkan dimensi-dimensi Kepuasan yang dirasakan oleh peserta. Dimensi-dimensi kepuasan dalam hal ini adalah kepuasan terhadap event, pengaruh partisipasi event terhadap kebahagiaan secara keseluruhan, kesesuaian dengan harapan, minat partisipasi ulang, serta kesediaan untuk merekomendasi.

3. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dalam proses penerapan strategi kebijaksanaan untuk meningkatkan kebahagiaan karyawan, khususnya di PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit III Plaju.
4. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat memperdalam penelitian dengan melakukan penelitian lebih lanjut dengan menambah variabel lain yang mungkin juga dapat berada di luar lingkup event olahraga perusahaan repetitive. Variabel lain dapat berupa kinerja, lingkungan kerja, kompensasi, serta prestasi. Selain itu dapat juga dilengkapi dengan pengambilan sampel tidak hanya dari 1 (satu) organisasi melainkan dari berbagai organisasi maupun perusahaan.

G. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Becchetti, L., Pelloni, A., & Rossetti, F. (2008). Relational Goods, Sociability, and Happiness. *The Department of Communication Working Paper Series*, 39.
- Darusiasih, S. (2018). Hubungan Kebahagiaan Terhadap Persepsi Kinerja Karyawan PT. Pertamina Eksplorasi Produksi Asset 4. In *Universitas Brawijaya* (Issue 1).
- Hawkins, D. I., & Mothersbaugh, D. L. (2010). *Consumer Behaviour: Building Marketing Strategies* (11th ed.). McGraw-Hill Irwin.
- Kotler, P. (2002). Marketing Management, Millenium Edition. In *Custom Edition for University of Phoenix*. Pearson Custom Publishing.
- Kusuma, R. C. S. D. (2016). *Modul Manajemen Event*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer* (Second Ed.). Routledge.
- Program Kerja Cabor\ Bola Basket oleh RU III Basketball Club Tahun 2019, (2019).
- Snyder, C. R., & Lopez, S. J. (2002). *Handbook of Positive Psychology* (2nd ed.). Oxford University Press.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi.

Jurnal

- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Perceived Service Conceptualizing Approach Quality : A Hierarchical. *Journal of Marketing*, 65(3), 34–49.
- Energia: Weekly*. (2018). 52.
- Rust, C. R. T., & Oliver, R. L. (2012). Service Quality: New Directions in Theory and Practice. *SAGE Knowledge University of Toronto*, 1–21.
- Surat Perintah No. Prin-39/E130000/2019-S0 General Manager Refinery Unit III tentang Panitia HUT PT Pertamina (Persero) ke-62 Tahun 2019, (2019).
- Veenhoven, R. (2009). How Do We Assess How Happy We Are? *Happiness, Economics and Politics: Towards a Multi-Disciplinary Approach*, October, 45–69.
- Wulandari, S., & Widyastuti, A. (2014). Faktor - Faktor Kebahagiaan Di Tempat Kerja. *Jurnal Psikologi*, 10(Juni), 41–52.