



PENGARUH EMOSIONAL DAN SUASANA HATI TERHADAP KINERJA KARYAWAN, KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN SERTA MOTIVASI UNTUK KEPUASAN PELANGGAN PADA PT INDAH LOGISTIK CARGO

Khairiska Afra¹, Ichsanul Khairi², M Arif Al Islami³, Indra⁴, Vivi Nila Sari⁵

^{1,2}Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPI YPTK Padang



***Corresponding author**

Khairiska Afra

Email : khairiskaa@gmail.com

HP: 081228757982

Kata Kunci:

Emosi dan suasana hati;

Kompensasi;

Motivasi;

Kepuasan Pelanggan;

Keywords:

Emotions and mood;

Compensation;

Motivation;

Customers satisfaction;

ABSTRAK

Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya emosi dan suasana hati kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Melalui Program Pengabdian Masyarakat ini diharapkan akan bermanfaat dalam meningkatkan kecerdasan emosional dan suasana hati, peningkatan kompensasi, peningkatan motivasi terhadap karyawan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Faktor penyebab terjadinya masalah yang membuat emosi dan suasana hati berubah timbul akibat keterlambatan karyawan dari jam operasional yang telah ditetapkan sebelumnya dan ketidakhadiran karyawan tanpa izin. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pentingnya kecerdasan emosional dan suasana hati terhadap kinerja karyawan, kompensasi untuk memotivasi karyawan agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan PT Indah Logistik Cargo. Penyusunan artikel ini dilakukan dengan cara observasi dan mengumpulkan data. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional dan suasana hati, kompensasi dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This community service aims to find out how influential emotions and mood, compensation and motivation are on employee performance to meet customer satisfaction. Through this Community Service Program, it is hoped that it will be useful in increasing emotional intelligence and mood, increasing compensation, increasing motivation for employees to fulfill customer satisfaction. The causes of problems that cause emotions and moods to change arise due to employee delays from previously set operating hours and employee absences without



permission. The purpose of this research is to determine the importance of emotional intelligence and mood on employee performance, compensation to motivate employees to can meet customer satisfaction at PT Indah Logistik Cargo. This article was prepared by observing and collecting data. The results of this research prove that emotional intelligence and mood, compensation and motivation influence employee performance to meet customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap perusahaan yang didirikan mempunyai harapan bahwa kelak di kemudian hari akan mengalami perkembangan yang pesat didalam lingkup kegiatannya dan menginginkan terciptanya produktivitas kerjayang tinggi. Untuk mewujudkan hal tersebut dibutuhkan beberapa faktor produksi yaitu, tenaga kerja, modal, dan keahlian, dimana keempat faktor tersebut tidak dapat berdiri sendiri, melainkan harus saling mendukung untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien, keempat faktor utama tersebut faktor tenaga kerja atau manusia dalam hal ini adalah pegawai, merupakan hal yang terpenting karena manusia merupakan pemakai dan penggerak serta penentu dari semua aktivitas

Tujuan organisasi dapat berupa perbaikan pelayanan pelanggan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, meningkatkan daya saing, dan meningkatkan kepuasan kerja organisasi. Setiap organisasi, tim, atau individu dapat menentukan tujuannya sendiri. Pencapaian tujuan organisasi menunjukkan hasil kerja atau prestasi kerja organisasi dan menunjukkan sebagai kepuasan kerja atau performa organisasi

PT.Indah Logistik adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha jasa angkutan barang dengan tujuan seluruh Propinsi dan Kabupaten yang ada di Indonesia, serta melayani pengiriman barang dan dokumen ke luar negeri. Saat ini kami menguasai hampir 100% daerah tujuan pengiriman barang di Indonesia, dari Sabang sampai Merauke. Jumlah Kendaraan operasional kami yang mencapai 1.800 unit, serta kantor cabang kami yang tersebar di seluruh Propinsi dan Kabupaten, membuat PT.Indah Logistik menjadi salah satu perusahaan jasa angkutan barang yang diperhitungkan di Indonesia.

Jangkauan pengiriman barang melalui 6 layanan Darat, Laut, Udara, City Kurir, Kereta Api dan Trucking yang kami siapkan serta dengan moto kami Jemput Cepat, Antar Cepat, Informasi Cepat, menjadikan para pelanggan kami lebih mudah dalam menentukan pilihan pengiriman barang

PT indah logistik cargo didirikan pada tahun 2011 yang didirikan oleh Bapak H.Arizal Aziz yang berasal dari Kota Pariaman,Kecamatan Lima koto,kampung dalam,Sumatera Barat PT.Indah Logistik adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha jasa angkutan barang dengan tujuan seluruh Propinsi dan Kabupaten yang ada di Indonesia, serta melayani pengiriman barang dan dokumen ke luar negeri. Saat ini kami menguasai hampir 100% daerah tujuan pengiriman barang di Indonesia, dari Sabang sampai Merauke. Jumlah Kendaraan operasional kami yang mencapai 1.800 unit, serta kantor cabang kami yang tersebar di seluruh Propinsi dan

Kabupaten, membuat PT.Indah Logistik menjadi salah satu perusahaan jasa angkutan barang yang diperhitungkan di Indonesia.Dengan multiservice,Indah Logistik melayani pengiriman barang melalui Darat,ekspres darat,laut,udara,city courier,sameday, trucking cooler,trucking dry,towing,dan internasional.Indah logistik memberikan energi untuk terus berlari cepat sesuai motto perusahaan,yaitu ketepatan waktu,keamanan dan informasi cepat juga berkomitmen sebagai jasa pengiriman barang yang unggul juga berkelas dunia.

METODE PELAKSANAAN

Lokasi tempat pelaksanaan PKM ini adalah PT INDAH LOGISTIK CARGO,JI By Pass kecamatan Pauh,Kota,kota Padang,Sumatra Barat. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan pendekatan sosialisasi dan penelitian kepada PT INDAH LOGISTIK CARGO,JI By Pass kecamatan Pauh,Kota,kota Padang,Sumatra Barat agar dapat meningkatkan kinerja para karyawan yang nantinya akan berdampak terhadap perkembangan usaha.Harapan kami dalam Project Based Learning (PBL) untuk meningkatkan kecerdasan emosional dan suasana hati,kompensasi ,dan meningkatkan motivasi terhadap karyawan PT Indah Cargo untuk memenuhi kepuasan pelanggan.Selain itu juga untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang cara berinteraksi untuk memecahkan kendala dan mencari Solusi terhadap permasalahan yang ada pada PT Indah Cargo.Penyusunan Artikel ini dilakukan dengan metode penelitian melalui Observasi dan wawancara dengan kepala cabang PT Indah Cargo tersebut.

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilakukan dengan pendekatan sosialisasi dan penelitian kepada PT Indah Logistik Cargo untuk menerapkan Kecerdasan Emosional dan Suasana Hati dan motivasi kepada Karyawan yang Dapat mempengaruhi Kinerja karyawan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.Prosedur kegiatan dapat di uraikan sebagai berikut:

Persiapan

Kegiatan Persiapan ini mencakup beberapa prosedur:

- a. Menyiapkan materi
- b. Survei lokasi
- c. Mengurus surat-surat perizinan
- d. Membuat proposal dan proses persetujuan lokasi pengabdian kepada masyarakat.

Screening

Setelah memaksimalkan persiapan, screening kemudian menjadi agenda selanjutnya. Ada beberapa tahap yang dilakukan :

- a. Menyiapkan pembicara dan panitia sebelum acara
- b. Memastikan semua alat-alat siap dibawa ke lokasi
- c. Memastikan semua kebutuhan acara seperti transportasi, cendramata.

Implmentasi Kegiatan

Kegiatan ini berkaitan dengan pelaksanaan PKM dengan waktu yang telah terjadwal. Adapun rencana kegiatan yang ada :

- a. Penyajian Materi PKM Team mahasiswa
- b. Meneliti Analisis pengaruh emosi, kompensasi motivasi terhadap kinerja karyawan Indah Cargo untuk memenuhi kepuasan pelanggan
- c. Penutup (Dokumentasi dan Administrasi)

Evaluasi

Kegiatan ini bagian penting untuk menjadi inovasi dan perbaikan secara terus menerus di masa mendatang, sehubungan dengan capaian atau keterbatasan yang masih ada pada saat pelaksanaan PKM.

HASIL PEMBAHASAN

Setiap Perusahaan jasa pengiriman seperti PT Indah Cargo pasti ingin mempunyai karyawan yang berkinerja yang baik dan mampu mengontrol emosi baik antar karyawan maupun pelanggan yang mana sangat diperlukan dalam PT INDAH CARGO untuk proses pemackingan dan pengiriman yang banyak pesaing tentunya dengan cara memperoleh kinerja yang baik harus ada pengaruh kecerdasan emosi, kompensasi dan motivasi didalamnya untuk mendukung yang namanya suatu kepuasan dalam berkerja walaupun sebenarnya itu satu tujuan dan tidak dapat dipisahkan karena saling berkaitan satu sama lain.

1.2 Emosi dan Suasana Hati

Dalam hasil wawancara kepala cabang dengan Bapak Vio Danil Putra Jabatan Data Entry Indah logistic cargo Dimana dalam dunia kerja masalah yang sering terjadi masalah yang berkaitan dengan emosi dan suasana hati para pekerja yang berdampak terhadap kinerja karyawan Indah logistic cargo. Faktor penyebab terjadinya masalah yang membuat emosi dan suasana hati berubah timbul akibat keterlambatan karyawan dari jam operasional yang telah ditetapkan sebelumnya dan ketidakhadiran karyawan tanpa izin.

Dalam wawancara dengan kepala cabang sebagai narasumber menyebutkan bahwa emosi dan suasana hati sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan seperti pada pengiriman barang customer, jika salah satu karyawan emosi dan akan berdampak pada barang yang akan di muat ke mobil dengan segi penataan barang yang tidak teratur dan tidak rapi dan kemungkinan untuk barang tersebut terjatuh akibat suasana hati karyawan yang buruk

Cara yang dilakukan narasumber selaku kepala cabang PT indah cargo untuk menyikapi masalah tersebut dengan Memberikan karyawan tersebut waktu istirahat untuk beristirahat hingga menormalkan Kembali emosi mereka agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik. Menurut Narasumber kinerja karyawan pada PT Indah Cargo terbilang sudah cukup baik yang telah diatur oleh kepala logistic dengan strategi posisi yang sesuai dengan kemampuan kerja mereka.

Sedangkan menurut salah satu karyawan INDAH LOGISTIK CARGO yang telah di wawancarai faktor penyebab yang dapat membuat emosi dan suasana hati berubah pada saat bekerja yaitu tidak kompak nya para rekan kerja dan rekan yang bersantai saat pekerjaan yang banyak dan juga keterlambatan karyawan sesuai jam operasional yang telah ditentukan. Dan adanya perubahan perilaku antara di tempat

kerja dan di luar lingkungan kerja seperti tidak bisa menolak pekerjaan yang di berikan atasan

2.2 Kompensasi

Dalam wawancara dengan kepala cabang sebagai narasumber menyebutkan bahwa kompensasi yang di berikan kepada karyawan sudah sesuai dengan beban kerja yang di berikan yang disesuaikan dengan jam kerja mereka dan apabila jam kerja mereka berlebih maka itu akan di hitung lembur yang mana akan di berikan penambahan uang lembur yang sudah di sesuaikan dengan peraturan Perusahaan. Sedangkan menurut narasumber yang mana salah satu karyawan PT Indah Cargo kompensasi yang di berikan Perusahaan sudah sesuai dengan beban kerja yang di berikan dan sudah terbilang mereka cukup puas dengan gaji yang di berikan Perusahaan.

2.3 Motivasi

Dalam mewawancarai kepala cabang PT Indah Cargo selaku narasumber menyebutkan bahwa penerapan motivasi terhadap karyawan sangat penting sekali terutama pada karyawan customer service. Pemberian motivasi dan arahan di berikan kepada karyawan setiap pagi agar mampu memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi dan mengutamakan kepuasan pelanggan.

Pemberian kompensasi yang cukup juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang mana dapat memotivasi karyawan untuk rajin bekerja dan tidak bermalas-malasan dan para pekerja akan semangat untuk pergi bekerja sehingga pekerjaan mereka dapat terlaksanakan dengan baik tanpa ada hambatan.

2.4 Kepuasan pelanggan

Menurut kepala cabang PT Indah Cargo selaku narasumber menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting dan utama yang harus di penuhi oleh karyawan. apabila karyawan melakukan kesalahan dalam pemackingan yang membuat barang cacat atau rusak sehingga customer complain maka Perusahaan akan menyelesaikan sesuai peraturan yang telah di tetapkan seperti meminta maaf

Gambar 1. Pelaksanaan kegiatan PBL





Luaran yang Dicapai

Luaran yang dicapai dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah dengan adanya Menganalisis pengaruh emosi dan suasana hati, kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan agar para karyawan senantiasa termotivasi dalam bekerja dan memiliki kepribadian yang bertanggung jawab untuk mencapai kepuasan kerjanya sesuai dengan kompensasi yang ada dan dapat memenuhi kepuasan pelanggan terhadap Indah logistic cargo.

Untuk menggulangi masalah yang terjadi tentang kecerdasan emosional dan suasana hati serta motivasi dalam kinerja karyawan yaitu :

- a.) Memberikan sanksi kepada karyawan yang terlambat datang bekerja sehingga kecerdasan dan suasana hati di tempat kerja dapat terkontrol dengan baik dan pekerjaan dapat terlaksana dengan baik
- b.) Lingkungan Kerja Positif dengan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan menyenangkan dan memastikan adanya kelengkapan
- c.) Fasilitas kerja yang memadai dan suasana yang mendukung kolaborasi

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat di ambil setelah melakukan Pengabdian Kepada Masyarakat pada salah satu Perusahaan PT Indah Logistik Cargo adalah melihat bahwa Faktor penyebab terjadinya masalah yang membuat emosi dan suasana hati berubah timbul akibat keterlambatan karyawan dari jam operasional yang telah di tetapkan sebelumnya dan ketidakhadiran karyawan tanpa izin. Sedangkan menurut salah satu karyawan INDAH LOGISTIK CARGO yang telah di wawancarai faktor penyebab yang dapat membuat emosi dan suasana hati berubah pada saat bekerja yaitu tidak kompak nya para rekan kerja rekan yang bersantai santai saat pekerjaan yang banyak dan juga keterlambatan karyawan sesuai jam operasional yang telah di tentukan. Kompensasi yang di berikan kepada karyawan sudah sesuai dengan beban kerja yang di berikan yang disesuaikan dengan jam kerja mereka dan apabila jam kerja mereka berlebih maka itu akan di hitung lembur. Pemberian kompensasi yang cukup juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang mana dapat memotivasi karyawan untuk rajin bekerja dan tidak bermalas-malasan dan para pekerja akan semangat untuk pergi bekerja sehingga pekerjaan mereka dapat terlaksanakan dengan baik tanpa ada hambatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan Terimakasih kepada seluruh pendukung kegiatan ini yakni Ibuk Dr.Vivi Nila Sari,SE,M.M sebagai dosen pengampu mata kuliah Perilaku Organisasi Universitas Putra Indonesia YPTK Padang.Dan saya mengucapkan Terimakasih Kepada pihak PT indah Logistik Cargo yang sudah memberikan kami kesempatan untuk melakukan penelitian, sehingga PBL kami pada PT Indah Logistik Cargo dapat berjalan dengan lancar dan baik.Segala kekurangan dan ketidaksempurnaan pada artikel ini kami mohon masukan,kritikan yang mengarah kepada perbaikan yang lebih baik lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Sari, V. N., & Pratiwi, N. (2023). ANALISIS PENGARUH PELATIHAN KERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PABRIK TAHU MAKMUR SUNGAI TANANG KABUPATEN AGAM. *Jurnal Bisnis Digital J-BisDig*, 1(1), 44-54.
- Masahere, U., & Ilyas, F. (2023). Pengaruh Suasana Hati Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus Karyawan Mbizmarket di PT. Brilliant Ecommerce Berjaya. *Jurnal Portofolio: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 59-68.
- LESTARI, N. K. S. Y. (2023). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI KERJA, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. INDAH LOGISTIK CARGO DENPASAR (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- Hariri, F. R., Sari, V. N., & Pratiwi, N. (2024). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. PRIMATAMA MULIA JAYA (PMJ) IV KOTO KECAMATAN KINALI KABUPATEN PASAMAN BARAT. *JISAMAR (Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research)*, 8(2), 303-322.
- Ihsan, M. (2020). PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN GAYA KEPEMIMPINAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING (PADA PT. P&P LEMBAH KARET) (Doctoral dissertation, Universitas Putra Indonesia YPTK).
- Rahman, A., Sari, V. N., & Sari, M. W. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sijunjung. *Jurnal Manajemen Kreatif dan Inovasi*, 2(2), 262-274.
- Dini, N. A. S., Ruldawati, M., Sumiarti, S., Cintia, F., & Sari, V. N. (2023). Analisis Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Terhadap Toko Hasna Hijab: Perilaku Organisasi. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 4(3), 1986-1991.
- Fauziah, H., Ayu, M., & Syahpitra, R. T. (2020). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 53-62
- Can, A., & Yasri, Y. (2016). Pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Nagari. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis Dan Publik*, 4(1).
- Sukidi, S., & Wajdi, F. (2017). Pengaruh motivasi, kompensasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2), 79-91.