BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap organisasi ingin memiliki sumber daya manusia yang profesional, loyal, berdedikasi tinggi dan terjamin kesejahteraannya, menyadari bahwa sumberdaya manusia adalah asset yang sangat penting, yang menggerakkan seluruh roda organisasi, maka pengembangan sumber daya manusia ditempatkan pada urutan tertinggi. Oleh karena itu organisasi harus memikirkan cara yang dapat dilakukan untuk mengembangkan pegawai agar dapat mendorong kemajuan organisasinya dalam rangka bersama-sama mencapai tujuan organisasi.

Hasibuan (2010) "Sumber daya manusia adalah semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut".Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya.Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan.Betapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan. Jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.

Tujuan organisasi baik pemerintah maupun swasta, sumber daya manusia memiliki peran dalam menunjang keberhasilan instansi atau organisasi. Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi instansi maupun perusahaan hal ini terlihat karena sangat dibutuhkan oleh instansi maupun perusahaan untuk kemajuan organisasinya. Bahkan sumber daya manusia menjadi salah satu penentu keefektifan di dalam organisasi. Dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari peran dan kinerja pegawai yang ada di dalamnya. Jika kinerja karyawan baik maka akan berpengruh pada kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan.

Ukuran kualitas layanan terletak pada ketepatan waktu pengiriman, kelengkapan, kesopanan, nyaman dan terjangkau, akurat dan tanggap (Wibowo, 2012).

Menurut Supranto, kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan.

Komitmen organisasional umumnya didefinisikan sebagai ketertarikan karyawan serta hubungan seorang dengan organisasi (Huang et al., 2012). Menurut Tolentino (2013), komitmen mengacu pada dedikasi seseorang kepada orang, pekerjaan atau organisasi

yang tercermin dalam niat seseorang untuk bertekun dalam suatu tindakan

Cut Zurnali (2010) mendefinisikan pengertian komitmen organisasional sebagai sebuah keadaan psikologi yang mengkarakteristikkan hubungan karyawan dengan organisasi atau implikasinya yang mempengaruhi apakah karyawan akan tetap bertahan dalam organisasi atau tidak. Sopiah (2008) menyatakan bahwa komitmen organisasional adalah suatu ikatan psikologis

Setiap organisasi pasti mempunyai suatu budaya yang antara satu organisasi dengan yang lain memiliki sisi unik tersendiri. Budaya mewakili nilai moral yang disepakati dan dijadikan pedoman oleh setiap anggota organisasi untuk bersikap. Budaya menentukan suatu kepribadian perusahaan secara keseluruhan dan memiliki pengaruh yang kuat terhadap perilaku para anggotanya (Sari dan Witjaksono, 2013). Budaya organisasi merupakan identitas suatu organisasi serta sekaligus merupakan tameng penahan terhadap pengaruh budaya luar yang tidak sesuai (Mulyadi, 2015).

Menurut Suwatno dan Priansa (2011), kepuasan kerja (job satisfaction) adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung di dalam pekerjaan. Ukuran kualitas layanan terletak pada ketepatan waktu pengiriman, kelengkapan, kesopanan, nyaman dan terjangkau, akurat dan tanggap (Wibowo, 2012).

Berdasarkan penjelasan diatas, saya selaku peneliti tertarik mengangkat judul “Pengaruh Komitmen organisasional dan Budaya sorganisasi terhadap Kualitas Layanan pada PDAM Kota Parepare”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare ?
2. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare.
2. Untuk mengetahui budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
   a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dukungan konseptual dan sebagai wawasan tentang Pengaruh Komitmen organisasional dan Budaya Organisasi terhadap

Kualitas Layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare..

b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan literatur-literatur manajemen yang sudah ada, dan memperkuat penelitian sebelumnya.

c. Bagi para akademisi, penelitian ini diharpakan mampu memberikan kontribusi pada penelitian-penelitan selanjutnya khususnya penelitian yang berkaitan Pengaruh Komitmen organisasional dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare dalam menyikapi hal-hal yang berkaitan dengan Pengaruh Komitmen organisasional dan budaya organisasi terhadap Kualitas Layanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Komitmen Orgnaisaional

   a. Pengertian Komitmen Organisasional

      Komitmen organisasional adalah tingkat sampai dimana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut(Widiana & Rusmawati, 2015).

      Mathis & Jackson, komitmen organisasi merupakan tingkat kepercayaan & penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan memiliki keinginan untuk selalu ada didalam organisasi tersebut yang pada akhirnya tergambar dalam statistik ketidakhardiran & masuk keluar tenaga kejanya.

      Mowday, Porter dan Steers, Komitmen Organisasi yakni terdiri dari 3 faktor, yakni: Faktor keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota dalam sebuah organisasi, keinginan yang besar untuk berusaha bagi organisasi dan kepercayaan yang kuat dan penerimaan terhadap nilai serta tujuan organisasi.

b. Indikator Komitmen Organisasional

Robbins (1990) dalam Chairumam (2002) mendefinisikan efektivitas organisasi sebagai suatu tingkat untuk dapat merealisasikan tujuannya. Sedangkan \menurut Handoko, (1997) dalam Zuliyanti (2005) Efektivitas kerja terdiri dari kata efektivitas dan kerja. Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang ditetapkan.

Terdapat tiga dimensi terpisah komitmen organisasional, yaitu antara lain :(Allen and Meyer, 1990).

1) Komitmen Afektif *(Affective Commitment)*. Komitmen afektif berhubungan dengan perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai–nilainya. Affective commitment muncul karena keinginan artinya komitmen dipandang sebagai suatu sikap yaitu suatu usaha individu untuk mengidentifikasikan dirinya pada organisasi beserta tujuannya. Proses berdasarkan kondisi exchange principle berupa pelaksanaan sistem reward dan punishment, sebagai bentuk timbal balik untuk setiap konstribusi keterlibatan karyawan terhadap perusahaan. Pemberian hadiah atau hukuman sesuai dengan tingkat keberhasilan atau kegagalan serta baga imana kondisi perusahaan.

2) Komitmen Kontinyu *(Continuance commitment),* terjadi apabila karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntungan-keuntungan lain, atau karena karyawan tersebut tidak menemukan pekerjaan lain.

3) Komitmen normatif *(Normative Commitment)* adalah perasaan yang mengharukan untuk bertahan dalam organisasi dikarenakan kewajiban dan tanggung jawab terhadap organisasi yang didasari atas pertimbangan norma, nilai, dan keyakinan karyawan.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen

Van Dyne dan Graham (dalam Coetzee, 2005) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi seseorang berdasarkan pendekatan multidimensional, yaitu:

1) Faktor Personal

Ada beberapa faktor personal yang mempengaruhi latar belakang pekerja, antara lain usia, latar belakang pekerja, sikap dan nilai serta kebutuhan intrinsik pekerja. Ada banyak penelitian yang menunjukkan bahwa beberapa tipe pekerja memiliki komitmen yang lebih tinggi pada organisasi yang mempekerjakannya. Berdasarkan hasil penelitian

tersebut, pekerja yang lebih teliti, ekstrovet, dan mempunyai pandangan positif terhadap hidupnya (optimis) cenderung lebih berkomitmen. Selain itu, pekerja yang berorientasi kepada kelompok, memiliki tujuan serta menunjukkan kepedulian terhadap kelompok, juga merupakan tipe pekerja yang lebih terikat kepada keanggotaannya. Sama halnya dengan pekerja yang berempati, mau menolong sesama (altruistic) juga lebih cenderung menunjukkan perilaku sebagai anggota kelompok pada pekerjaannya.

2) *Situational Factors*

Pembagian nilai merupakan komponen yang penting dalam setiap hubungan atau perjanjian. Nilai yang tidak terlalu kontroversial (kualitas, inovasi, kerjasama, partisipasi) akan lebih mudah dibagi dan akan membangun hubungan yang lebih dekat. Jika pekerja percaya pada nilai kualitas produk organisasi, mereka akan terikat pada perilaku yang berperan dalam meningkatkan kualitas. Jika pekerja yakin pada nilai partisipasi organisasi, mereka akan lebih merasakan bahwa partisipasi mereka akan membuat suatu perbedaan. Konsekuensinya, mereka akan lebih

bersedia untuk mencari solusi dan membuat saran untuk kesuksesan suatu organisasi.

3) *Positional Factors*

Beberapa penelitian menyebutkan adanya hubungan antara masa jabatan dan hubungan pekerja dengan organisasi. Penelitian menunjukkan bahwa pekerja yang telah lama bekerja di organisasi akan lebih mempunyai hubungan yang kuat dengan organisasi tersebut.

2. Budaya Organisasi

a. Pengertian Budaya Organisasi

Budaya organisasi sama dengan budaya suku-suku yang memiliki pandangan yang mengatur bagaimana masing-masing anggota suku bertindak terhadap sesama anggota suku dan terhadap orang di luar suku, maka suatu organisasi memiliki budaya yang mengatur bagaimana anggotanya bersikap satu sama lain(Robbins & Judge, 2013).

Budaya Organisasional menurut Schein dalam Wijaya (2011) sebagai pola asumsi dasar yang ditemukan atau dikembangkan oleh suatu kelompok orang selagi mereka belajaruntuk menyelesaikan problem-problem menyesuaikan

diri dengan lingkungan eksternal, dan berintegrasi dengan lingkungan internal.

b. Indikator Budaya Organisasi

1) Ketanggapan, diperlukan untuk tanggap dalam menjalankan perintah organisasi atau tanggap dalam menentukan sikap dan berfikir.
2) Kepemimpinan, hal ini berlaku dalam menentukan nilai-nilai serta sikap yang akan diterapkan dalam organisasi oleh pimpinan perusahaan.
3) Keramahan, pemimpin perlu untuk meningkatan keramahan kepada karyawan agar dapat menjadikan tauladan bagi karyawan.
4) Kemampuan, sangat penting dalam kaitannya mencapai tujuan dari organisasi karena kemampuan yang baik dari seorang pemimpin akan mendapatkan hasil yang baik sementara kemampuan yang buruk dari seorang pemimpin akan mendapatkan hasil yang buruk pula.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Budaya Organisasi

Mondy dan Noe yang dialih bahasakan oleh Djoko Santoso Moeljono (2005) mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya budaya perusahaan, yaitu :

1) Komunikasi

Komunikasi yang efektif dalam perusahaan mempunyai dampak yang positif terhadap budaya perusahaan. Dengan komunikasi efektif, manajer dapat melakukan sosialisasi tujuan dan misi perusahaan, menyampaikan peraturan perusahaan, dan memberitahukan kebijakan-kebijakan yang ditetapkan. Pola komunikasi yang terjadi dalam perusahaan menciptakan suatu pola tingkah laku karyawan dalam hubungan antara atasan dan bawahan, misalnya sejauhmana informasi dapat disebarkan dalam organisasi.

2) Motivasi

Upaya-upaya memotivasi karyawannya juga membentuk budaya tersendiri dalam budaya perusahaan, apakah karyawan selalu dimotivasi oleh uang, bagaimana perusahaan memandang keras karyawan, atau sejauh mana perusahaan memperhatikan lingkungan kerja. Bagaimana perusahaan memotivasi karyawan untuk menunjukan bagaimana perusahaan memandang sumber daya manusia yang ada di perusahaan itu,

yang selanjutnya akan mempengaruhi berbagai kebijakan sumber daya manusia.

3) Proses-Proses Administratif

Proses-proses administratif meliputi proses pemberian penghargaan kepada karyawan yang berprestasi, toleransi terhadap konflik, dan kerja kelompok yang terjadi. Proses-proses ini akan mempengaruhi budaya, karena akan menunjukan individu yang bagaimana yang dipandang berhasil dalam perusahaan. Bagaimana perusahaan memandang prestasi karyawan, perusahaan memandang konflik, dan apakah perusahaan menekankan kerja kelompok atau individu.

4) Struktur Organisasi

Struktur mungkin kaku atau fleksibel. Selain itu dalam organisasi mungkin pula terjadi sentralisasi dan konfirmasi tinggi ataupun rendah. Semuanya ini akan mempengaruhi budaya perusahaan. Dalam struktur yang kaku dan konfornitas yang tinggi, akan berlaku kebiasaan untuk menghindari sesuatu yang tidak pasti, dan segala sesuatunya harus dibuat dengan aturan tertulis. Dalam struktur yang fleksibel dan konfornitas yang tinggi, mungkin karyawan lebih

dibiasakan untuk menghadapi ketidakpastian secara kreatif dan mandiri.

3. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Umar (2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja memperlihatkan perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan..

Mathis dan Jackson (2011) menyatakan bahwa kualitas merupakan salah satu elemen dari kinerja yang dapat mengukur pekerjaan tersebut, seperti pekerjaan seorang dosen perguruan tinggi mungkin meliputi kriteria pekerjaan mengajar, riset dan pelayanan.

Menurut Supranto, kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan.

Menurut Wyckof, kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Wyckof melihat kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan

sudut pandang produsen melainkan dari persepsi orang yang menerima pelayanan. Hal ini karena konsumen yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut, sehingga konsumen mampu menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Dengan demikian maka kualitas pelayanan yang baik maupun buruk tergantung pada konsistensi kemampuan produsen dalam memenuhi harapan para konsumennya.

b. Indikator Kualitas Layanan

Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (berwujud) merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi
2. *Reliabelity* (kehandalan) merupakan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiviness* (ketanggapan) merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara

cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Christian Gronroos mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

1) Menjaga dan memperhatikan , bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem opersional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
2) Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
3) Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
4) Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usah-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

NO	NAMA PENELITI	TAHUN	VARIABEL	HASIL PENELITIAN
1.	Siddiqi, Kazi Omar	2010	1.kualitas Layanan 2.loyalitas pelanggan	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan dari lima dimensi variabel (SERQUAL) yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*, menunjukan arah hubungan yang positif terhadap kepuasan nasabah dan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.
2	Hsiao dan Chen	2012	1. kepuasan Kerja 2. kualitas layanan	menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan

3	Nabiel Sungkar	2015	1. komitmen Organisasional 2. kualitas layanan	Hal ini menunjukkan bahwa semakin karyawan memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi maka kualitas layanan akan semakin meningkat. Pihak manajemen harus memperhatikan faktor yang mendorong karyawan untuk selalu berpenampilan menarik dan memberikan layanan optimal sehingga konsumen merasa puas.
4.	Bayu Aji	2012	Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hasil uji F membuktikan bahwa komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh

				positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Dari hasil pengujian Adjusted R2 sebesar 0,560 yang artinya variabel komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan budaya organisasi mampu menjelaskan 56% variabel dependen (kualitas layanan).
5.	Hikmawati	2017	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di sekretariat daerah kabupaten gowa ada pada kategori baik sesuai dengan hasil penelitian di lapangan yang didasarkan pada 8 indikator yang menjadi fokus penelitan peneliti yaitu 1) Inisiatif Individual, 2) Pengarahan, 3) Integrasi, 4) Dukungan Dari Manajemen, 5)

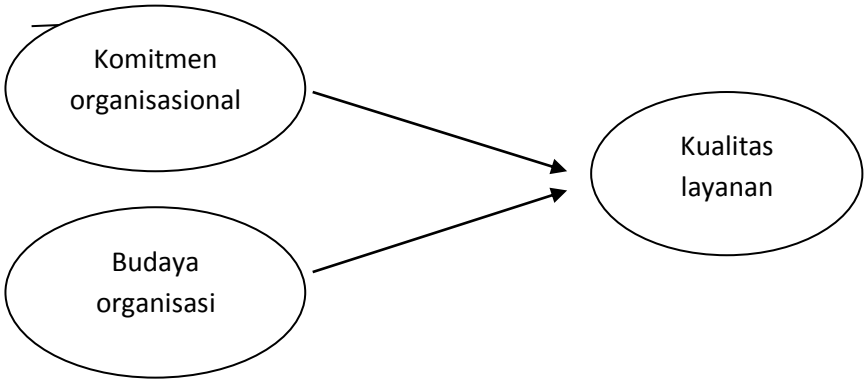
				Pola-Pola Komunikasi, 6) Toleransi Terhadap Konflik, 7) Kontrol, dan 8) Sistem Imbalan. Berdasarkan hasil penelitian dari 8 indikator, menunjukkan hasil regresi linier Y= 23,8+0,383X dengan demikian budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di sekretariat daerah

C. Kerangka Konseptual

Berdasarkan rumusan masalah yang menjadi fokus pada penelitian ini maka variabel yang digunakan terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi merupakan Variabel Indevenden yang selanjutnya akan diberikan symbol dengan X1, X2 dan . Sedangkan variabel dependennya adalah Kualitas Layanan yang ditandai dengan Simbol Y. Data dalam penelitian diolah dengan metode regresi linear berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Adapun Kerangka Pikir dari Penelitian ini dapat dilihat pada Gambar berikut :

Gambar 2. 1
Kerangka Konseptual



D. Hipotesis

1. **H_1: Komitmen berpengaruh positif terhadap kualitas layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare**
2. **H_2: Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan pada PDAM Kota Parepare**

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pendekatan melalui metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan beserta pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) atau penilaian dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan

Lokasi penelitian dilakukan Penelitian ini dilakukan di PDAM Kota Parepare Adapun jadwal penelitian yang dilakukan pada bulan Agustus 2021 sampai september 2021.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Arikunto (2002) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Dan M.Iqbal Hasan (2002) populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti.

Sugiyono (2007) mengemukakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Menurut Jonathan Sarwono (2006) menjelaskan bahwa pengertian populasi adalah seperangkat unit analisis yang lengkap yang sedang diteliti.

Adapun populasi pada penelitian ini adalah karyawan dalam lingkup Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare.

2. Sampel

Arikunto (2002) sampel adalah “sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Ukuran besarnya sampel yaitu apabila populasi kurang dari 100 orang maka diambil semua tetapi apabila lebih dari 100 maka diambil 10-15% atau 20-25%.

Menurut Sekaran (2010) Sampel adalah subkelompok atau bagian dari populasi sampel terdiri dari beberapa anggota yang dipilih dari populasi yang diteliti.Untuk mendapatkan sampel pada penelitian ini maka metode yang digunakan dengan mengacu pada rumus Slovin.

Rumus slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini pertama kali

diperkenalkan oleh Slovin pada tahun 1960.Rumus slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi.

C. Defenisi Oprasional

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa variabel dalam penelitian ini dibagi dalam dua kelompok yakni variabel eksogen atau variabel bebas (Komitmen, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja). Sedangkan variabel endogen atau variabel terikat adalah kinerja karyawan. Dan definisi operasional untuk masing-masing variabel menurut peneliti adalah :

1. Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang yag mempengaruhi atau penyebab berubahnya atau timbulnya variabel terikat. Variabel tersebut adalah sebagai berikut :

   a. Komitmen

      Mathis dan H. Jackson berpendapat bahwa komitmen organisasi merupakan keyakinan anggota dalam menerima setiap tujuan organisasi dan memiliki kemauan untuk tinggal bersama atau pun meninggalkan perusahaan yang akhirnya tampak dari ketidakhadiran atau pun dari angka perputaran anggota.

b. Budaya Organisasi

Triguno (2000) bahwa “budaya organisasi adalah campuran nilai-nilai kepercayaan dan norma-norma yang ditetapkan sebagai pola perilaku dalam suatu organisasi atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa budaya perusahaan adalah sistem nilai- nilai yang diyakini oleh semua anggota perusahaan dan yang dipelajari, diterapkan, serta dikembangkan secara berkesinambungan, berfungsi sebagai sistem perekat, dan dapat dijadikan acuan berperilaku dalam perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

2. Variabel terikat atau variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari sebab adanya variabel bebas atau variabel eksogen. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Berry dan Zenthaml yang dalam Lupiyoadi (2006) berpendapat bahwa “Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman”.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara

   Sugiyono (2010) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dengan jumlah respondenya sedikit atau kecil.

2. Observasi

   Sugiyono (2010) observasi merupakan teknik memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lainnya, yaitu wawancara dan kuesioner sedangkan wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang lain, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek lain.

3. Kuesioner

   Sekaran (2010) kuesioner adalah seperangkat pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya dimana responden mencatat jawaban mereka, jawaban biasanya lebih erat dengan pilihan tertentu.

Untuk keperluan analisis ini, penulis mengumpulkan dan mengolah data yang diperoleh dari kuisioner dengan cara memberikan bobot penilaian dari setiap pernyataan. Skala 1 memiliki arti sangat setuju, sedangkan skala 5 memiliki arti sangat tidak setuju.

E. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dengan cara melakukan wawancara langsung dengan penelitian yang dilakukan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang berfungsi sebagai pelengkap data primer, Data sekunder dapat diperoleh melalui media yang bersumber pada buku-buku perpustakaan atau data-data dari perusahaan. Data sekunder dapat berupa kuantitatif yang disajikan dalam bentuk angka. Data ini menunjukkan nilai terhadap besaran atau variabel yang diwakilinya. Sifat data ini adalah data runtuh waktu, yaitu data yang merupakan hasil pengamatan dalam suatu periode tertentu.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain

terkumpul.Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas

   Sugiyono dan Wibowo menjelaskan instrument yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.

2. Uji Reliabilitas

   Reliabilitas instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrument diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran.

3. Uji Normalitas

   Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Tujuan dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak.

4. Uji Asumsi Klasik

   a. Uji Multikolinieritas

      Multikolinieritas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan

bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada di luar model.

b. Uji Heteroskidastisitas

Untuk mendeteksi ada setidaknya heteroskidastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scaltteplot* model tersebut.

5. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen.

6. Uji Hipotesis

a. Uji-t

Uji t merupakan uji statistik yang sering ditemui dalam masalah praktik statistika. Uji ini digunakan untuk menguji hubungan variabel independen dengan variabel dependen secara parsial.

b. Uji F

Uji ini digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara bersama-sama.

BAB IV
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PDAM Kota Parepare

Penyediaan air minum di Kota Parepare sebelum dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Parepare telah dimulai sekitar tahun 1926 dan berstatus Instansi Water Leideng Afdeling oleh Pemerintah Hindia Belanda yang kemudian setelah Proklamasi Kemerdekaan RI tahun 1945 maka, pengelolaan air minum diteruskan oleh Pemerintah Swapraja (Pemerintah Daerah Parepare).

Mengingat bahwa untuk pengelolaan air bersih diperlukan penanganan secara khusus, maka selanjutnya pengelolaan air bersih diserahkan kepada Dinas Pekerjaan Umum Kotamadya Parepare yang pada saat itu memiliki 2 (dua) sumber air di Soreang dengan kapasitas produksi 4 liter/detik.

Namun demikian karena kebutuhan akan air minum sudah sangat mendesak, sehingga pada tahun 1972 pihak UNICEF melalui Dinas Kesehatan Kotamadya Parepare mengadakan pemasangan jaringan pipa transmisi / distribusi sepanjang 5.200 m untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi Rumah Sakit. Disamping itu Dinas Pekerjaan Umum sendiri melaksanakan pemasangan jaringan pipa sepanjang 4.650 m untuk melayani masyarakat pada daerah yang padat penduduknya. Dan pada saat itu jumlah pelanggan baru mencapai 490 sambungan atau cakupan pelayanan hanya 6 % dari jumlah penduduk Parepare.

Sistem penyediaan air minum sejak peralihan dari pemerintah Belanda kepada pemerintah Swapraja berstatus sebagai dinas perusahaan air minum, dibawah pengawasan dan pengelolaan Pemerintah Daerah Kotamadya Parepare dan fungsinya melayani masyarakat, sehingga tidaklah diarahkan untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya, melainkan semata-mata untuk memberikan pelayanan air kepada masyarakat.

Status dinas Perusahaan Air Minum Kotamadya Dati II Parepare ini berakhir pada 1975 dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 1975, tanggal 23 Mei 1975 yang disahkan oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan dengan Surat Keputusan tanggal 23 Nopember 1975 No.562/XI/1975 dan di Undangkan dalam Lembaran Daerah Kotamadya Parepare tanggal 13 Pebruari 1976 No. 1 Tahun 1976 Seri C Nomor 1.

Meski secara normatif Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Parepare telah terbentuk, namun secara teknis dan administratif masih ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum dengan anggaran belanja yang bersumber dari APBD Kotamadya Parepare. Selanjutnya untuk mengoptimalkan fungsi Perusahaan Daerah Air Minum sebagai BUMD, maka dikeluarkan Surat Keputusan Walikotamadya KDH Tingkat II Parepare No. KPTS. 15/Wkp/1980 tanggal 1 Januari 1980, dan pada tanggal 15 April 1980 dilakukan serah terima atas segala hak dan kewajiban, perlengkapan dan kekayaan serta usaha-usaha

pengurusan air minum dari Dinas Pekerjaan Umum Kotamadya Parepare kepada Perusahaan Daerah Air Minum untuk dikelola secara teknis dan administratif menurut ketentuan-ketentuan yang mengaturnya.

Pada awal berdirinya PDAM Kota Parepare, sumber air hanya berkapasitas produksi 4 ltr/dt yang khusus untuk melayani Rumah Sakit Umum Kotamadya Parepare. Seiring dengan perkembangan kota dan laju pertambahan penduduk, maka pada tahun 1980 telah dilakukan penambahan kapasitas produksi air dengan melakukan pengeboran sumur dalam sebanyak 5 (lima) dan masing-masing kapasitas produksi 20 ltr/dt. Penambahan kapasitas produksi tersebut dibiayai oleh IBRD, RDI dan Modal Pemerintah Pusat (PMP) sebesar Rp. 2.554.632.290,19 dengan rincian Pinjaman dari IBRD sebesar Rp 1.598.632.290,19 sedangkan RDI Rp. 156.000.000,- dan PMP sebesar Rp.800.000.000,-

Dengan kapasitas produksi air sebanyak 100 ltr/dt sudah cukup memenuhi kebutuhan air bersih khususnya daerah kota bawah. Berdasarkan perencanaan (master plan) yang dibuat oleh konsultan Bank Dunia bahwa pelayanan difokuskan pada daerah kota bawah, namun kenyataannya, perkembangan kota bergeser ke daerah atas, dengan dibangunnya beberapa perumahan penduduk dan perkantoran pada daerah atas, tentunya akan berdampak pada kebutuhan air.

Karena master plan yang dibuat tidak sesuai lagi dengan perkembangan kota, tentunya kebutuhan air bersih khususnya daerah kota atas mengalami kesulitan, dengan kondisi tersebut, maka manajemen membangun Instalasi Pengolahan Air (IPA) untuk memenuhi kebutuhan air khususnya daerah kota atas.

B. Visi dan Misi PDAM Kota Parepare

Visi : Terwujudnya Perusahaan yang Mandiri, Unggul dan Terpercaya.

Misi : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare adalah penyelenggara kemanfaatan umum untuk menyiapkan dan memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat sesuai standart kesehatan dengan fokus : Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas, Produktifitas dan Profitabilitas yang dikelola dengan paradigma manajemen modern untuk terwujudkanya sebagai Perusahaan yang mandiri, unggul dan terpercaya.

Motto : Untuk memberikan motivasi kepada karyawan PDAM Parepare dalam melayani pelanggan, maka manajemen menetapkan motto dengan mempertimbangkan masukan dari karyawan. Motto yang ditetapkan adalah “Melayani Dengan Hati Yang Jernih“

Komitmen / Budaya kerja PDAM Kota Parepare, lahir dari hati , pikiran dan tindakan yang jernih terangkum dalam :

J ujur, tulus dan ikhlas serta lurus hati dalam setiap tindakan ;

E tos kerja yang efektif dan Efisien ;

R amah dan santun kepada setiap orang termasuk pelanggan ;

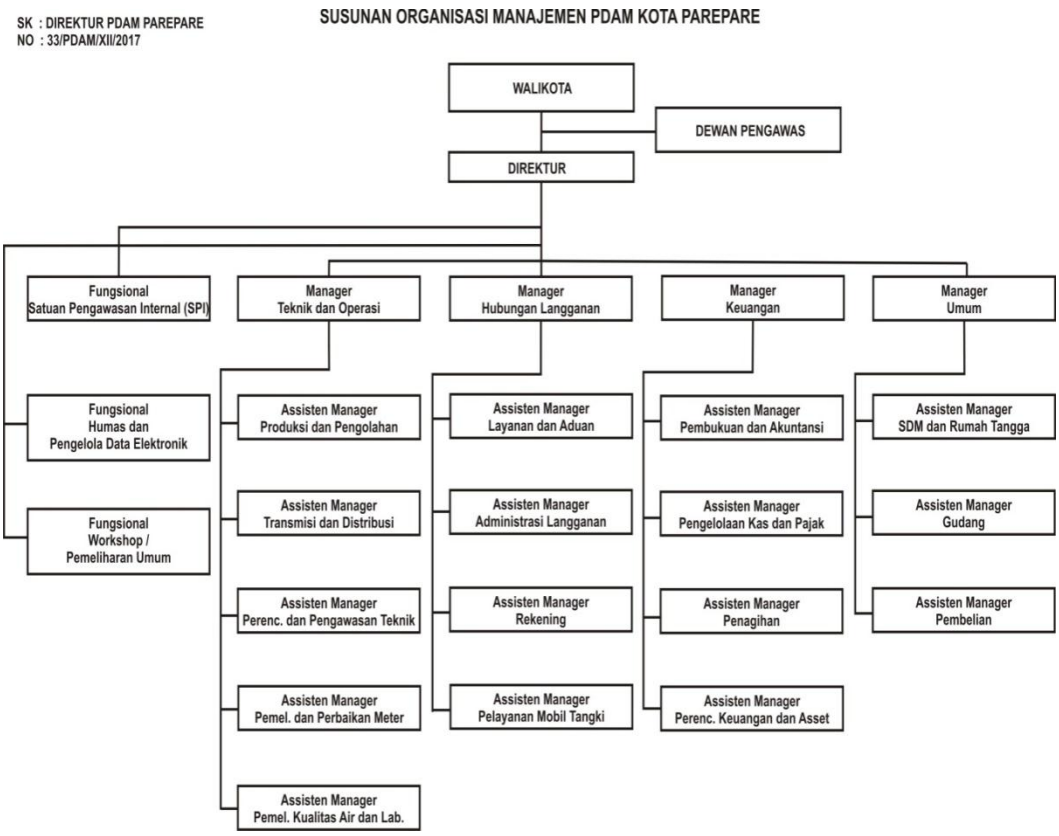
N nyata dan bertanggung jawab dalam pekerjaan dan pelayanan ;

I khtiar, yaitu memiliki daya upaya, inisiatif dan inovatif ;

Harkat dan hasil , yakni menjunjung tinggi citra Perusahaan dan Pribadi disertaiupaya meningkatkan hasil Perusahaan

C. Struktur Organisasi PDAM Kota Parepare

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi



Struktur Organisasi untuk Dewan Pengawas dan Direktur diatur dalam Peraturan Walikota Parepare Nomor : 23 Tahun 2016 tanggal 19 Agustus 2016 Tentang Struktur Organisasi PDAM Parepare,

sedankang untuk pejabat sturuktural dan fungsional diatur melalui Keputusan Direktur PDAM Kota Parepare Nomor : 32/PDAM/X/2016 Tahun 2016 tanggal 17 Oktober 2016, tentang Susunan Organisasi Manajemen Perusahaan Daerah Air Minum dan Badan Pengawas Perusahaan Daerah Air Minum Kota Parepare.

1. Direktur

   ANDI FIRDAUS DJOLLONG, SE

   Direktur, berada dibawah pengawasan Badan Pengawas, memegang tanggung jawab akhir dalam perencanaan dan pengawasan atas seluruh aspek administrasi, keuangan dan teknik dari perusahaan sehingga dapat menjamin tercapainya tujuan perusahaan yang telah digariskan oleh Badan Pengawas, baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang.

2. Kepala Bagian ADM dan SDM

   Drs. ABDUL RAHMAN JAFAR

   Kepala Bagian ADM dan SDM, berada dibawah pengawasan Direktur, bertanggung jawab atas perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan koordinasi terhadap penyelenggaraan kerja administrasi, kepegawaian/pengembangan SDM, pembelian barang dan pergudangan.

3. Kepala Bidang Teknik dan Operasi

   SUKARNO BANDA

Kepala Bidang Teknik dan Operasi, berada dibawah Pengawasan Direktur, bertangung jawab atas perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan aspek produksi air, transmisi/distribusi serta sarana/prasarana air.

4. Kepala Bidang Hubungan Langganan

   DJAMAL, SE

   Kepala Bidang Hubungan Langganan, berada dibawah pengawasan Direktur, bertanggung jawab atas perencanaan, pengawasan dan koordinasi terhadap penyelenggaraan kerja pelayanan langganan, Pembacaan meter air serta pembuatan rekening.

5. Kepala Bidang Keuangan dan Akuntansi

   MUH. SYUKRI,SE,M.Si

   Kepala Bidang Keuangan dan Akuntansi, berada dibawah pengawasan Direktur serta bertanggung jawab atas penyusunan anggaran, tambahan atau perubahan anggaran perusahaan, perencanaan dan pengawasan terhadap pemasukan, penggunaan dan penyimpanan dana perusahaan, pelaksanaan pembukuan yang baik serta mengikuti prosedur yang telah ditentukan.

6. Kasubag. Pengembangan SDM

   JUHANNA,SE

   Kasubag. Pengembangan SDM, Berada dibawah pengawasan Kepala Bagian Administrasi dan SDM, bertanggungjawab atas

pelaksanaan kerja administrasi umum, kepegawaian serta perencanaan pengembangan SDM.

7. Kasubag. Gudang

   MUH. IDRUS PANTONG, SH

   Kasubag. Gudang, Berada dibawah pengawasan Kepala Bagian Administrasi dan SDM, bertanggungjawab atas pelaksanaan kerja penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran barang sesuai dengan prosedur yang ditentukan.

8. Kasubag. Pembelian

   Drs. Fahrul Mannan

   Kasubag. Pembelian, Berada dibawah pengawasan Kepala Bagian Administrasi dan SDM, bertanggungjawab atas pelaksanaan kerja pembelian barang dengan mengikuti prosedur yang ditentukan.

9. Kasubid. Pembukuan dan Akuntansi

   ADRIANI, SE

   Kasubid. Pembukuan dan Akuntansi, Berada dibawah pengawasan Kepala Bidang Keuangan dan Akuntansi, bertanggungjawab atas pelaksanaan pembukuan baik sesuai dengan prosedur-prosedur yang ditentukan sehinggan dapat dihasilkan laporan-laporan keuangan yang benar pada setiap waktu yang ditentukan.

10. Kasubid. Kas dan Anggaran

    RAHMAN, SE

Kasubid. Kas dan Anggaran, Berada dibawah pengawasan Kepala Bidang Keuangan dan Akuntansi bertanggung jawab sebagai pemegang kas yaitu menerima, menyimpan dan mengeluarkan dana kas sesuai dengan prosedur yang ditentukan serta pengkonsolidasian usul-usul anggaran tahunan perusahaan

11. Kasubid. Penagihan

SAHIDIN, S.Sos

Kasubid.Penagihan, Berada dibawah pengawasan Kepala Bidang Keuangan dan Akuntansi, bertanggungjawab terhadap penagihan dan pengelolaan rekening tagihan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

12. Kasubid. Layanan dan Aduan

MUH. RAPI

Kasubid. Layanan dan Aduan, Berada dibawah pengawasan Kepala Bidang Hubungan Langganan, bertanggungjawab atas pelayanan kepada langganan dan calon-calon langganan, koordinasi dengan Sub Bidang yang terkait untuk penyelesaiaan sambungan langganan baru dan pengaduan langganan serta penerapan sangsi atas pelanggaran sesuai dengan prosedur yang ditentukan.

13. Kasubid. Administrasi Langganan

AGUSSALIM

Kasubid. Administrasi Langganan, Berada pengawasan Kepala Bidang Hubungan Langganan, bertanggungjawab atas pelaksanaan

pembacaan meter air ditempat langganan dan mencatat kedalam buku register langganan/kartu meter langganan sehingga seluruh pembacaan meter untuk masing-masing wilayah dapat selesai sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan serta pengawasan atas kewajaran jumlah kubikasi air yang dikonsumsi pelanggan.

14. Kasubid. Rekening

PHITER

Kasubid. Rekening, Berada dibawah pengawasan Kepala Bidang Hubungan Langganan, bertanggungjawab atas pelaksanaan pembuatan rekening sehingga semua hasil pembacaan meter langganan dalam satu bulan dapat diselesaikan pembuatan rekeningnya dalam bulan yang bersangkutan.

15. Kasubid. Produksi dan Pengolaha

WAHID

Kasubid. Produksi dan Pengolahan, Berada dibawah pengawasan Kepala Bidang Teknik dan Operasi, bertanggungjawab atas pengawasan terhadap penyelenggaraan kerja produksi air sehingga menjamin jumlah produksi air seperti yang direncanakan dengan mutu yang memenuhi standar untuk dikonsumsi masyarakat.

16. Kasubid. Transmisi dan Distribusi

ABUSTAN,SH

Kasubid. Transmisi dan Distribusi, dibawah pengawasan Kepala Bidang Teknik dan Operasi, bertanggungjawab atas pengawasan

terhadap penyelenggaraan kerja transmisi dan distribusi sehingga menjamin kelancaran penyampaian air dari reservoir sampai ke tempat-tempat langganan secara terukur dan merata serta penyelenggaraan kerja pemasangan sambungan baru serta penanggulangan kebocoran.

17. Kasubid. Sarana dan Prasarana

MAPRANI KASIM, ST

Kasubid. Sarana dan Prasarana, dibawah pengawasan Kepala Bagian Teknik dan Operasi, bertanggungjawab atas pengawasan terhadap penyelenggaraan kerja perbaikan dan pemeliharaan meter air, sarana dan prasarana air.

18. Ka. Pengawasan dan Pengendalian Mutu

ZAINUDDIN,S.E

Ka. Pengawasan dan Pengendalian Mutu, berada dibawah dan bertanggungjawab langsung terhadap direktur dalam perencanaan dan pengawasan atas seluruh aspek teknik, baik perencanaan maupun pengawasan yang dilakukan oleh perusahaan sehingga dapat menjamin tercapainya tujuan perusahaan yang telah digariskan baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang.

19. Ka. PDE, Evaluasi dan Pengembangan Usaha

IMRAN SULNAS, SE

Ka. PDE, Evaluasi dan Pengembangan Usaha, berada dibawah dan bertanggungjawab langsung pada direktur dalam pekerjaan

evaluasi dan pengembangan seluruh aspek administrasi, keuangan dan kepegawaian sehingga dapat menjamin tercapainya tujuan perusahaan yang telah digariskan baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang

20. Ka. Pemeliharaan Kendaraan dan Bangunan

    BAMBANG SUTRISNO, ST

    Ka. Pemeliharaan Kendaraan dan Bangunan, Berada dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada direktur dalam pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan dan perbaikan atas kendaraan dinas serta bangunan instalasi, bangunan rumah dinas serta bangunan kantor.

21. Ka. Jasa Pelayanan Air Non Perpipaan

    SYARIFUDDIN, SE

    Ka. Jasa Pelayanan Air Non Perpipaan, berada dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada direktur dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan jasa melalui mobil tangki

22. Dewan Pengawas

    1) Ketua

       Drs. RUSMAN RAHMAN, MM

    2) Sekretaris

       Ir. ABDUL MUIN

    3) Anggota

       Ir. MUSTARI DATJING

Dari nama-nama yang diatas adalah petinggi-petinggi struktur organisasi PDAM Kota Parepare, adapun jumlah karyawan secara keseluruhan sebanyak 120 Pengawai tetap.

Tugas dan Wewenang Badan Pengawas PDAM Kota Parepare adalah sebagai berikut:

Menetapkan rencana kerja dan pembagian tugas antara para anggota, menyelenggarakan rapat kerja sekurang-kurangnya 3 bulan sekali, merumuskan kebijaksanaan umum untuk perusahaan secara terarah dalam bidang penanaman modal/penggunaan diluar modal kerja, lokasi sumber-sumber air baku, peningkatan kapasitas produksi, perluasan maupun rehabilitasi jaringan transmisi dan distribusi air minum sesuai dengan kebijakan umum Pemerintah untuk jangka pendek dan jangka panjang.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian Penelitian

1. Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer diambil melalui penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare. Responden pada penelitian ini adalah para pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare yang berjumlah 120 orang.

Periode penyebaran kuesioner dimulai pada tanggal 5 agustus 2021 sampai 7 agustus 2021 menggunakan pembagian kuesioner secara langsung kepada pegawai PDAM Kota Parepare dengan total kuesioner yang disebar sebanyak 120 kuesioner.

a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 5. 1
Profil Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	84	70%
2	Perempuan	36	30%
Jumlah		120	100%

Sumber : data primer,2021

Berdasarkan tabel 5.1 tersebut, dapat diketahui bahwa responden penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 84 orang atau 70% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 36 orang atau 30%.

b. Karakteristik Responden Menurut Usia

Tabel 5. 2
Pofil Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	18-22 tahun	12	10%
2	23-27 tahun	59	49,2
3	>28 tahun	49	40,8
Jumlah		120	100%

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 5.2 diatas dapat diketahui bahwa respon dengan umur 23 – 27 tahun merupakan responden terbanyak yaitu 59 orang atau (49,2%),responden berumur >28 tahun sebanyak 49 orang atau (40,8%). Dan paling sedikit responden merupakan berumur 18 – 22 tahun sebanyak 12 orang atau (10%).

c. Karakteristik Responden Menurut Jenjang Pendidikan

Tabel 5. 3
Profil Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No.	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sarjana	74	61,6%
2	Tamat SMA	43	35,9%
3	Tamat SD	3	2,5%
Jumlah		120	100%

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 5.3 diatas diketahui bahwa pendidkan responden dengan pendidikan terakhir Sarjana merupakan responden terbanyak yaitu 74 orang atau (61,6%), responden yang berpendidikan terakhir SMA sebanyak 43 orang atau (35,9%), dan paling sedikit responden yang berpendidikan terakhir SD sebanyak 3 orang atau (2,5%).

2. Uji Kualitias Data

a. Uji validitas

Pernyataan dalam kuesioner yang digunakan dalam proses penelitian harus dapat memenuhi unsur validitas yang telah ditetapkan, karena valid atau tidaknya suatu pernyataan sengat memperngaruhi proses penelitian. Teknik yang digunakan untuk mengukur validitas pernyataan kuesioner adalah kolerasi *product moment.* Dasar kesimpulan yaitu

dengan membandingkan nilai signifikan dengan level *if significant* (5%) adalah sebagai berikut:

1) Jika signifikan < 0,05 maka *item* pernyataan valid.
2) Jika signifikan > 0,05 maka *item* pernyataan drop.

Maka pengujian validitas pernyataan kuesioner pada masing-masing variabel dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 5. 4
Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasional (X1)

No	Pernyataan	Koefisiensi korelasi	*Signifikan*	Kesimpulan
1	**Butir 1**	0.852**	0,000	*Valid*
2	**Butir 2**	0.878**	0,000	*Valid*
3	**Butir 3**	0.777**	0,000	*Valid*

Sumber: data primer diolah menggunakan spss 2021

Berdasarkan Tabel 5.4 di atas, diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur variabel Komitmen Organisasional memiliki nilai signifikan < 0,05. Hal ini dapat diartikan bahwa masing-masing butir pernyataan tersebut adalah valid. Dengan kata lain butir-butir pernyataan tersebut dapat mewakili atau membentuk variabel Komitmen Organisasional

Tabel 5. 5
Hasil Uji Validitas Budaya Organisasi (X2)

No	Pernyataan	Koefisiensi korelasi	*Signifikan*	Kesimpulan
1	**Butir 1**	0.521**	0,000	*Valid*
2	**Butir 2**	0.683**	0,000	*Valid*
3	**Butir 3**	0.684**	0,000	*Valid*
4	**Butir 4**	0.576**	0,000	*Valid*

Sumber: data primer diolah menggunakan spss 2021

Berdasarkan Tabel 5.5 di atas, diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur variabel budaya organisasi memiliki nilai signifikan < 0,05. Hal ini dapat diartikan bahwa masing-masing butir pernyataan tersebut adalah valid. Dengan kata lain butir-butir pernyataan tersebut dapat mewakili atau membentuk variabel budaya organisasi.

Tabel 5. 6
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Koefisiensi korelasi	*Signifikan*	Kesimpulan
1	**Butir 1**	0.869**	0,000	*Valid*
2	**Butir 2**	0.874**	0,000	*Valid*
3	**Butir 3**	0.856**	0,000	*Valid*

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan Tabel 5.6 di atas, diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur variabel kualitas layanan memiliki nilai signifikan < 0,05. Hal ini dapat diartikan bahwa masing-masing butir pernyataan tersebut adalah valid. Dengan kata lain butir-butir pernyataan tersebut dapat mewakili atau membentuk variabel kualitas layanan.

b. Uji Reliabitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas suatu skor dari instrument pengukur. Reliabilitas berbeda dengan validitas karena reliabilitas membahas tentang masalah konsistensi, sedangkan validitas membahas tentang ketapatan. Suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah reliable akan menunjukkan instrument yang sudah dipercaya dan dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya pula.

1) Jika *Cronbach's Alpha* > 0.6 maka item pernyataan *reliable.*
2) Jika *Cronbach's Alpha* < 0.6 maka item pernyataan Tidak *reliable*

Maka pengujian realibitas pada masing-masing variabel dapat dilihat dari pada tabel tersebut :

Tabel 5. 7
Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Jumlah Item pernyataan	*Cronbach's alpha*	Kesimpulan
Komitmen Organisasional	3	0,786	*Reliable*
Budaya Organisasi	4	0,618	*Reliable*
Kualitas Layanan	3	0,832	*Reliable*

Sumber: data primer diolah menggunakan spss 2021

Berdasarkan tabel 5.7 diatas dapat disimpulkan bahwa reliabilitas konstruk jawaban atas pernyataan dan konsistensi jawaban dari butir-butir pernyataan pada masing-masing variabel penelitian sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* yang berkisar antara 0,786 sampai dengan 0,618 yang berarti nilai tersebut >0,6.

Berdasarkan hasil uji validitas dan realibilitas atas semua variabel penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian yang terdiri atas komitmen organisasional (X_1), budaya organisasi (X_2) dan kualitas karyawan (Y) sudah dinyatakan valid sedangkan pengujian reabilitas atas atas komitmen organisasional (X_1), budaya organisasi (X_2) dan kualitas karyawan (Y) *realible.*

c. Uji Normalitas

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Tujuan dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak.

Pada penelitian ini pengujian normalitas dilakukan menggunakan analisis statistik One-Sample Kolmogorov-Smirnov, yaitu dengan membandingkan Kolmogorov-Smirnov hitung dengan Kolmogorov-Smirnov tabel. One-Sample Kolmogorov-Smirnov pada uji non parametrik. Adapun hasil uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov dapat ditampilkan dalam Tabel 5.8.

Tabel 5. 8
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.28133205
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.065
	Negative	-.067

Test Statistic	.067
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200[c,d]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan uji normalitas dengan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test yang ditampilkan pada Tabel 5.8. tersebut menunjukkan bahwa besarnya nilai Kolmogorov-Smirnov adalah sebesar 0,200. Nilai Kolmogorov-Smirnov tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai Kolmogorov-Smirnov tabel sebesar 0,05 maka Ho diterima yang mengindikasikan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini terdistribusi normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Berganda

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linier berganda (*multiple linear regression*). Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (*independent*) yaitu komitmen organisasional (X_1) dan budaya organisasi (X_2), terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu kualitas layanan (Y). Besarnya pengaruh *independent*

variable (komitmen organisasional dan budaya organisasi) dengan *dependent variable* (kualitas layanan) dapat dihitung melalui suatu persamaan regresi berganda. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil regresi pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5. 9
Hasil Coefficient Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.866	1.256		1.485	0.140
	X1	0.471	0.041	0.685	11.379	0.000
	X2	0.295	0.070	0.255	4.234	0.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 5.9 diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah :

$Y : 1{,}866 + 0{,}471\ X_1 + 0{,}295\ X_2 + e$

Keterangan :

X_1 = Komitmen Organisasional

X_2 = Budaya Organisasi

e = Residual error

Dari persamaan tersebut, dapat dilihat bahwa keseluruhan variabel bebas (komitmen organisasional dan budaya organisasi) bernilai positif artinya, keseluruhan variabel bebas tersebut berpengaruh positif. Nilai konstanta sebesar 1,866 artinya jika semua variabel independen (X_1 sampai X_2 tidak ada / bernilai = 0 yang berarti tidak dilakukan, maka kualitas layanan tetap ada bernilai positif 1,866.

Koefisien regresi komitmen organisasional sebesar 0,471 menunjukkan bahwa rekruitmen terhadap kualitas karyawan adalah positif. Berdasarkan nilai koefisien regresi tersebut dapat disimpulkan jika komitmen organisasional mengalami peningkatan sebesar 1% maka kualitas layanan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,471.

Koefisien regresi seleksi sebesar 0,295 menunjukkan bahwa pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan adalah positif. Berdasarkan nilai koefisien regresi tersebut dapat disimpulkan jika mengalami peningkatan sebesar 1% maka kualitas layanan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,295.

b. Uji determinasi R Square

Uji ini digunakan untuk mengetahui berapa besar variasi dari variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi ganda (R square)

menunjukkan besarnya persentase pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Nilai R square adalah antara nol dan satu.

Hasil perhitungan nilai koefisien determinasi (R square) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5. 10
Hasil Hitung Koefisiensi Nilai Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.765[a]	0.585	0.578	1.292

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Dari hasil perhitungan, menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi berganda (R) adalah sebesar 0.765, artinya angka tersebut menunjukkan hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen adalah erat dan positif karena mendekati angka satu 1 (satu).

Berdasarkan hasil tabel 5.10 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya nilai *adjusted R Square* sebesar 0,585 yang berarti bahwa kemampuan variabel independen yaitu komitmen organisasional dan budaya organsasi untuk menjelaskan variabel dependen yaitu kualitas layanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare adalah

sebesar 58,5%. Sedangkan sisanya 41,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

c. Uji Signifikansi Parsial

Uji t (t-test) ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh secara parsial (individu) variabel independen (komitmen organisasi dan budaya organisasi) terhadap variabel dependen (kualitas karyawan). Dasar keputusan uji t adalah sebagai berikut:

1) Jika nilai Signifikansi < tingkat kesalahan (α = 0.05), maka H_1 diterima artinya terdapat pengaruh signifikan antar variabel independen secara parsial/individual terhadap variabel dependen.
2) Jika nilai Signifikansi > tingkat kesalahan (α = 0.05), maka H_1 diterima ditolak artinya tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial antar variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 5. 11
Hasil Uji Persial (Uji-T)

Model	**B**	**T**	**Sig.**	**Keputusan**
(Constant)	1.866	1.485	0,140	
Komitmen organisasional (X_1)	0,471	11.379	0,000	H1 diterima

Budaya organisasi(X_2)	0,295	4,234	0,000	H2 diterima

Sumber: data primer diolah menggunakan spss 2021

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial pada tabel diatas, dapat diuraikan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

Uji Hipotesis 1

Rumusan hipotesis :

H_1 : komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare Berdasarkan hasil uji hipotesis, diketahui bahwa nilai t hitung adalah nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal itu berarti H_1 diterima, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare diterima.

Uji Hipotesis 2

Rumusan hipotesis :

H_2 : budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare. Berdasarkan hasil uji hipotesis, diketahui bahwa nilai t hitung adalah nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal itu berarti H_2 diterima, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa budaya

organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare diterima.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare, hal ini dikarenakan adanya keadaan dimana seorang pegawai memihak pada tujuan-tujuan organisasi serta memiliki kemauan untuk mempertahankan keanggotaanya pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare.

Komitmen organisasional mengandung pengertian sebagai suatu hal yang lebih dari sekedar kesetiaan yang pasif terhadap organisasi, lebih dari sekedar loyalitas, karena komitmen organisasional menyiratkan hubungan karyawan dengan perusahaan atau organisasi secara aktif. Menunjukkan perhatian mereka untuk keberhasilan dan kebaikan organisasinya. Komitmen organisasional membuat pekerja memberikan yang terbaik kepada organisasi tempat dia bekerja. Pekerja yang berkomitmen tinggi akan lebih berorientasi pada pekerjaan. Pekerja yang memiliki komitmen organisasional tinggi akan

cenderung senang membantu dan dapat bekerjasama dengan orang lain.

Komitmen organisasional bukanlah hal yang terjadi secara sepihak. Adanya kontribusi dari elemen lain yang membuat komitmen itu tinggi ataupun rendah. Dalam hal ini organisasi dan pegawai adalah elemen yang bersama-sama perlu bekerja untuk menciptakan komitmen organisasional yang tinggi. Untuk itu setiap perusahaan pastinya mengaharpkan para karyawannya memiliki komitmen yang tinggi pada perusahaan, karna karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan memberikan pengaruh yang positif terhadap perusahaan.

Meningkatkan komitmen organisasi dalam diri karyawan bisa dilakukan dengan beberapa cara. Pertama, semakin tinggi komitmen karyawan, semakin besar pula usaha yang dilakukannya dalam melaksanakan pekerjaan. Kedua, semakin tinggi komitmen karyawan maka semakin lama pula ia ingin tetap berada dalam organisasi. Adanya komitmen yang tinggi pada karyawan akan membuat karyawan terhindar dari perilaku-perilaku keorganisasian yang negatif misalnya membolos, mangkir, datang terlambat, pindah kerja ke perusahaan lain, meninggalkan jam kerja dan lain sebagainya.

Hal itulah mengapa para karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare memiliki kualitas layanan yang

optimal karena salah satunya yakni dipengaruhi oleh faktor komitmen organisasional para karyawannya yang tinggi. Kualitas pelayanan sendiri dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Tsai dkk (2008) pun menyatakan bahwa keinginan karyawan untuk menerima dan mendukung tujuan organiasi berpengaruh terhadap keinginan karyawan untuk memberikan kualitas layanan optimal.

Kualitas layanan yang diberikan oleh para karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare yaitu memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan dan kemampuan dalam menangani kepentingan maupun permasalahan yang dialami konsumen. Jika pelayanan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan tersebut bisa dianggap ideal. Kualitas pelayanan bisa dianggap rendah apabila yang diterima atau dirasakan konsumen tidak sesuai yang diharapkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Shelvye Kuncoro (2017) yang menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Penenlitian Malhotra dan Mukherjee (2004) menyatakan bahwa karyawan akan memberikan layanan yang optimal apabila

memiliki komitmen untuk memberikan layanan yanh terbaik. Serta penelitian yang dilakukan Ping dkk (2012) menyatakan bahwa karyawan akan memberikan layanan berkualitas apabila organisasi mampu memberikan rasa aman kepada karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare. Hal ini berarti semakin tinggi komitmen organisasional para karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare maka semakin baik pula kualitas layanan yang diberikan untuk para konsumen.

2. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare

Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare. Hasil penelitian didapatkan bahwa H_2 diterima, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare diterima.

Kualitas pelayanan disuatu organisasi publik berkaitan erat dengan budaya organisasi. Hal yang melatarbelakangi adalah motif dari adanya instansi pemerintah, yakni mengadakan

pelayanan publik yang baik sehingga kondisi didalam instansi pemerintah yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya adalah budaya organisasi. Semakin kuat budaya organisasi semakin besar dorongan para karyawan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada semua pelanggannya. Budaya organisasi merupakan perekat organisasi yang mengikat anggota organisasi melalui nilai-nilai yang ditaati bersama. Budaya organisasi tercermin dalam perilaku keseharian anggotanya, berarti pula merupakan praktek sehari-hari di tempat kerja. Kualitas pelayanan akan membaik seiring dengan internalisasi budaya organisasi. Ini berarti semakin kuat budaya organisasi atau nilai-nilai dasar yang telah disepakati, maka semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Hal ini yang terjadi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare dimana keseharian para pegawainya mencerminkan budaya organisasi yang ada. Internalisasi budaya organisasi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare masih sudah terealisasikan dengan optimal sehingga kualitas pelayanan yang ada berjalan dengan baik pula.

Budaya organisasi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare berjalan secara optimal disebabkan karena beberapa hal. Contohnya saja para pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare sangat mengutamakan prosedur

pelayanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sehingga kualitas layanan yang ada pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare berjalan dengan baik. Dan juga budaya organisasi yang di terapkan di (PDAM) Kota Parepare yaitu budaya tepat waktu saat datang bekerja, mengapa demikian karena ketika karyawan datang terlambat maka akan mempengaruhi kualitas layanan yang ada pada perusahaan itu sendiri.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hikmawati (2017) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di sekretariat daerah kabupaten gowa ada pada kategori baik sesuai dengan hasil penelitian di lapangan.

Sejalan dengan hal tersebut penelitian yang dilakukan oleh Kusman Yuhana (2020) menunjukkan bahwa budaya organisasi Publik di Kecamatan Kalijati menunjukkan hasil yang dimana menurut garis kontinum termasuk kedalam kategori cukup baik. Ada pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian pengaruh komitmen organisasional dan budaya organisasi terhadap kualitas organisasi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare. Pertama yaitu komitmen organisasional berpengaruh bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare. Hal ini berarti semakin tinggi komitmen organisasional para karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare maka semakin baik pula kualitas layanan yang diberikan untuk para konsumen.

Kemudian yang kedua yakni budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare. Ini berarti semakin kuat budaya organisasi atau nilai-nilai dasar yang telah disepakati, maka semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan. Sehingga kualitas layanan yang ada pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare berjalan dengan baik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan oleh penulis, dapat diberikan saran sebagai bahan pertimbangan bagi pihak yang terkait dengan penelitian maupun para peneliti selanjutnya.

1. Masih perlu diperhatikan dimensi yang sekiranya berada pada kategori yang cukup baik. Dalam dimensi konsitensi, Penulis berharap pimpinan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare diharapkan agar lebih konsisten dalam memberikan teguran kepada pegawai yang tidak serius dalam memberikan pelayanan ataupun yang melanggar aturan.

2. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare agar lebih meningkatkan lagi faktor-faktor yang mendukung terbentuknya komitmen organisasional dan budaya organisasi yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

Ajala, Emmanuel Majekodunmi. 2012. *The Influence of Workplace Environment on Workers' Welfare, Performance and Productivity*. The AfricanSymposium, 12.

Aji, B. (2012). *Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan (Studi Kasus Karyawan PT Kereta Api Indonesia Daop VI Yogyakarta).* Skripsi .

Alex S. Nitisemito. 2010. *Manajemen Personalia Manajemen Sumber Daya Manusia.* Edisi Ketiga. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Alinvia Ayu Sagita, H. S. (2018). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediator (Studi Pada Pt Astra Internasional, Tbk-Toyota (Auto2000) Cabang Sutoyo Malang).* Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 57 No.1 .

Arikunto, S. 2002. Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta

A.S. Munandar. 2001. Psikologi Industri dan Organisasi. Depok : Penerbit Universitas Indonesia (UI Press).

Bangun, Wilson. 2012. *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*. Jakarta: Erlangga.

Handayani, T. A. (2017). *Pentingnya Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Teduh Makmur Semarang*. BIMA (Bingkai Manajemen)

HIKMAWATI. (2017). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa .* Skripsi .

KURNIAWAN, M. (2013). *Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Publik (Studi Empiris Pada Skpd Pemerintah Kabupaten Kerinci).* Skripsi .

Surya, N. P. (2020). *Pengaruh Budaya Organisasi,Quality Of Work Life Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan.* E-Jurnal Manajemen, Vol. 9, No. 4 .

Yulian, F. (2015). *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai .* Kinerja Vol 12 No.1 .