PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA PDAM KOTA PAREPARE

With The Research Title "The Influence Of Organizational Commitment And Organizational Culture On Service Quality At Regional Drinking Water Companies (PDAM) Of Parepare City

Anjas Syahril Saharuddin
anjazanjaz121256@gmail.com
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
Jl. Jend. Ahmad Yani No.Km.6, Lapadde, Kec. Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan 91112

Abstract

***Anjas Syahril Saharuddin**, 2021, with the research title "The Influence of Organizational Commitment and Organizational Culture on Service Quality at Regional Drinking Water Companies (PDAM) of Parepare City". Advisor I Mr. Khaeruddin and Advisor II Mrs. Rika Rahma. Thesis of Human Resource Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Parepare. The purpose of this study was to determine the effect of Organizational Commitment and Organizational Culture on Service Quality at the Regional Water Company (PDAM) of Parepare City. The population that is taken is the entire number of employees as many as 120 people. The data collection techniques in this study are observation and questionnaires. The research method used is descriptive quantitative method. The results showed that there was a positive and significant effect on Organizational Commitment to Service Quality and a positive and insignificant effect on Organizational Culture on the Service Quality of the Regional Drinking Water Company (PDAM) of Parepare City.*

***Keywords**: Organizational Commitment, Organizational Culture, Service Quality*

ABSTRAK

Anjas Syahril Saharuddin, 2021, dengan judul penelitian *"*Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare*"*. Pembimbing I Bapak Khaeruddin dan

Pembimbing II Ibu Rika Rahma . Skripsi Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasional dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare. Populasi yang di ambil yaitu seluruh jumlah karyawan yaitu sebanyak 120 orang. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi dan kuesioner. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan pada Komitmen Organisasional terhadap Kualitas Layanan dan berpengaruh positif dan signifikan signifikan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare.

Kata Kunci : Komitmen organisasional, Budaya Organisasi, Kualitas Layanan

PENDAHULUAN

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”.**

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

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

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. 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. Definisi Operasional

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 Organisasional
   b. Budaya Organisasi
2. Kualitas Layanan

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner atau angket. Penyebaran kuesioner ini dimaksudkan untuk mendapatkan data deskriptif guna menguji hipotesis dan model kajian.
2. Pengamatan (Observasi) yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare.
3. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan komunikasi langsung dengan beberapa responden.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

2. Data Sekunder

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data
   a. Uji Validitas
   b. Uji Reliabilitas
   c. Uji Normalitas
   d. Uji Asumsi Klasik
2. Uji Regresi Linear Berganda
3. Pengujian Hipotesis
   a. Uji t
   b. Uji F

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif
   a) Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

      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

      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 Menurut Jenjang Pendidikan

      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 Kualitas Data
   a) Uji Validitas

      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.

   b) Uji Reliabilitas

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.

3. Uji Hipotesis

a) Analisis Regrasi Linear Berganda

Tabel 5. 9 Hasil Coefficient Regresi Linear 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 diatas menunjukkan hasil analisis regresi linear berganda, dimana berdasarkan hasil yang ditunjukkan maka didapatkan persamaan sebagai berikut :

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 Determinan R Square

Tabel 5. 10 Uji Determinan R Square

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

Sumber : output spss

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 Simultan (Uji Statistik F)

Tabel 5. 11 Uji t Parsial

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 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.

KESIMPULAN DAN SARAN

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

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 .