

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Layanan

1. Pengertian Layanan

Menurut Kotler dan Amstrong layanan merupakan kunci sukses perusahaan yang bersifat jasa. Peranannya akan bersifat lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan jasa dalam masyarakat terdapat kompetisi dalam suatu usaha merebut pasaran atau pelanggan. Berbagai kegiatan dan atau manfaat yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan perpindahan kepemilikan.¹

Menurut Parasuraman kualitas pelayanan merupakan persepsi penerima layanan dengan keunggulan suatu pelayanan yang di berikan oleh suatu organisasi.²

Selain itu menurut Hutt dan Sheep kualitas layanan merupakan upayah pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk memenuhi harapan konsumen.³

¹ Bernadeta Sinto Wuriyanti, *Pengaruh Konsep Diri, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan*, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, USDY, 2008, hlm 9

²Restin Meilina Dan Mochammad Wahyu Widodo, *Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*, (Online: PDF <https://Journal.Ubm.Ac.Id>) Diakses Pada Tanggal 19 Maret 2019.

³Indra Permadi, *Pengaruh Pelatihan, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien*, (Online: <https://www.researchgate.net/publication>) diakses pada tanggal 19 maret 2019.

Maka dapat penulis pahami bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten sehingga keinginan dan kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

2. Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Elhaitammy *service excellence* adalah sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Kualitas pelayanan juga bergantung pada beberapa hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Dari faktor manusia sangat memegang kontribusi terbesar dari kualitas pelayanan terhadap perusahaan. “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pengunjung.⁴ Berdasarkan penjelasan ini atas kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan dari pengunjung perusahaan.

Pengertian selanjutnya kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pengunjung atas layanan yang mereka terima/peroleh.⁵ Kualitas pelayanan harus diawali dengan pemenuhan kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan kepuasan pelanggan serta dapat mempengaruhi loyalitas dari pelanggan.

Dalam Islam apabila ingin memberikan hasil usaha yang baik, berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaklah memberikan yang

⁴ Fendy Tjipto dan Gregorius Chandra, *Service Citra Wisata dan Satisfaction*. (Yogyakarta: Andi, 2005), hlm 121

⁵ Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: SalembaEmpat, 2001), hlm 148

berkualitas, jangan memberikan pelayanan atau jasa yang buruk kepada orang lain, seperti di jelaskan dalam al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيْمَمُوا الْخَيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ
اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ۝٦

Berdasarkan ayat di atas, pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Pelayanan berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaianyapun akan mengenai heart share konsumen pada akhirnya akan memperkokoh posisi dalam mind share yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan di ragukan.⁷

Maka dapat penulis pahami bahwa kualitas layanan merupakan usaha dan tata cara pelayanan dan penyampaian yang terbaik yang di berikan oleh karyawan kepada pelanggan dalam upayah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

⁶ Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267, "Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji".

⁷ Panca Winahyuningsih, *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Griptha Kudus*, Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus, 2016, hlm 4.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Menurut Fandy Tjiptono terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pada sebuah perusahaan. Sehingga perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut yaitu :

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Karakter dari jasa itu sendiri adalah *inseparability*, artinya jasa tersebut diproduksi dan di konsumsi pada waktu yang bersamaan. Sehingga terjadi interaksi antara penyedia jasa dan konsumen yang memungkinkan terjadi hal-hal berdampak negatif dimata konsumen, seperti :

- a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan
- b. Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks
- c. Tutur kata karyawan kurang sopan
- d. Bau badan karyawan yang mengganggu kenyamanan konsumen
- e. Karyawan kurang senyum atau mimik muka yang kurang ramah

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam menyampaikan pelayanan dapat pula menimbulkan dampak negatif pada kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Sepereti, pelatihan kurang memadai atau pelatihan kurang sesuai dengan kebutuhan, tingkat *turnover* karyawan yang tinggi.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai

Karyawan *front-line* adalah ujung tombak dalam sistem penyampaian layanan. Karyawan *front-line* dapat dikatakan sebagai citra perusahaan karena karyawan tersebut memberikan kesan pertama kepada konsumen. Agar karyawan *front-line* mampu memberikan pelayanan secara efektif, diperlukan dukungan dari perusahaan seperti dukungan informasi (prosedur operasional) peralatan, (pakaian seragam material), maupun pelatihan keterampilan

4. Gap komunikasi

Komunikasi merupakan faktor yang paling penting dalam menjalani hubungan antara perusahaan dengan konsumen. Bila terjadi gap komunikasi, maka konsumen memberikan penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan. Gap-gap komunikasi tersebut dapat berupa :

- a. Penyedia layanan memberikan janji yang berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya
- b. Penyedia layanan tidak selalu memberikan informasi terbaru kepada konsumen
- c. Pesan komunikasi yang disampaikan penyedia layanan tidak dipahami konsumen
- d. Penyedia layanan tidak memperhatikan atau tidak menindaklanjuti keluhan atau saran konsumen

5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Setiap konsumen memiliki karakter, emosi, keinginan yang berbeda-beda. Penyedia layanan harus memahami keunikan dan perbedaan yang

ada. Sehingga tidak dapat memperlakukan semua konsumen dengan cara yang sama

6. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan

Penambahan layanan dapat berdampak baik atau bahkan mengurangi *service quality* pada sebuah perusahaan. Dampak baiknya adalah untuk menyempurnakan *service quality* menjadi lebih baik. Tetapi disisi lain, apabila layanan baru terlampaui banyak, hasil yang didapat belum tentu optimal.

7. Visi bisnis jangka pendek

Visi jangka pendek (contohnya penghematan biaya semaksimal mungkin) dapat merusak *service quality* yang sedang ditunjukkan untuk jangka panjang. Sebagai contoh, kebijakan sebuah restoran menutup sebagian cabang akan mengurangi akses bagi para pelanggan restoran tersebut.⁸

4. Indikator Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, Dan Berry lima dimensi kualitas layanan yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

⁸Fandy Tjiptono, *Sevis Management Mewujudkan Layanan Prima (Edisi II)*, (Yogyakarta: CV Andi Offset), hlm 26

3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
5. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.⁹

B. Komitmen Organisasi

1. Pengertian Komitmen Organisasi

Robbins dan Judge mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Mathis dan Jackson mendefinisikan komitmen organisasi sebagai derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya.¹⁰

Menurut Robert dan Jackson komitmen organisasi merupakan karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama dalam organisasi tersebut.¹¹

⁹ Bernadeta Sinto Wuriyanti, *Pengaruh Konsep Diri, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan*, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, USDY, 2008, hlm 11

¹⁰ Muhammad Riski Nur Kurniawan, *Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Publik*, Jurusan Ekonomi, Universitas Diponegoro Semarang, 2011.

¹¹ Zahra Ayuni, *Pengaruh Komitmen Organisasi, Disiplin Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan*, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, UINSHY, 2017, hlm 16.

Maka dapat penulis pahami bahwa komitmen organisasi merupakan suatu keadaan yang dirasakan individu untuk terikat dalam suatu organisasi sehingga mereka tidak mudah untuk mencari pekerjaan di luar dari perusahaan tempat mereka bekerja.

2. Faktor-Faktor Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi penyebab komitmen organisasi yaitu:

a. Penyebab Komitmen Afektif

Beberapa literatur menunjukkan bagaimana komitmen afektif dipelajari dalam wujud karakteristik pribadi atau apa yang dikontribusikan oleh karyawan pada organisasi. Walaupun banyak argument yang menyatakan tidak adanya profil sebuah komitmen sehingga tidak mungkin ada hubungan antara karakteristik pribadi dengan komitmen terhadap organisasi. karakteristik dan pengalaman yang dibawa seseorang ke dalam organisasi dapat memprediksikan bagaimana komitmen mereka terhadap organisasi. Pengalaman kerja yang baik dan didukung oleh sejarah kerja yang baik diperusahaan yang lama bisa saja pengalaman kerja di organisasi yang sudah terjalin dan baik dan memberikan kenyamanan psikologis, membuat seseorang terbiasa dengan apa yang menjadi pekerjaannya, dan betah bekerja di organisasi tersebut sehingga akan membuat komitmennya terhadap organisasi semakin tinggi.

b. Penyebab Komitmen Berkelanjutan

Menurut Meyer dan Allen komitmen berkelanjutan terkait dengan tiga penyebab, yaitu karakteristik pribadi, investasi, dan alternatif. Investasi yang dimaksud disini misalnya waktu, uang, atau usaha. Karyawan yang merasa telah berkorban maupun mengeluarkan banyak waktu, usaha dan uang untuk kehilangan apa yang telah diberikan selama ini. Kemudian terkait factor alternatif, karyawan yang merasa tidak memiliki alternative kerja lain yang lebih menarik, lebih sesuai atau menawarkan bayaran yang lebih tinggi, akan merasa rugi jika meninggalkan organisasi karena belum tentu memperoleh lebih baik dari apa yang telah diperolehnya selama ini.¹²

c. Penyebab Komitmen Normatif

Komitmen normatif terdiri dari norma-norma tertanam di dalam diri seseorang, sejak kecil sebelum berada di dalam suatu organisasi, sampai ketika seseorang berada dan bekerja di dalam organisasi (penanaman lewat keluarga, teman sepermainan, dan proses sosialisasi di lingkungan lainnya). Meyer dan Allen menyatakan komitmen normative akan semakin dapat diperkuat dengan adanya kontrak psikologis antara karyawan dan organisasi. Kontrak psikologis adalah kepercayaan yang seseorang miliki mengenai suatu pertukaran antara karyawan dan organisasi sehingga mempengaruhi rasa memiliki kewajiban kepada organisasi. Sementara itu jika organisasi menanamkan suatu norma atau keyakinan pada karyawannya

¹²Andreas Wahyu Kurniawan, *Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. FIF (Federal Internasional Finance) Grup Member of Astra Manado*, Jurusan Adminidtrasi Bisnis, Universitas Politeknik Negeri Manado, 2015, hlm 5

bahwa organisasi mengharapkan loyalitas, maka karyawan juga akan menunjukkan komitmen normative yang tinggi lewat penanaman tersebut.¹³

3. Indikator Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi dapat menggambarkan keinginan karyawan untuk ikut berperan serta dalam mencapai tujuan perusahaan dan loyalitas pegawai terhadap perusahaan. Komitmen organisasi dapat diukur dengan menggunakan empat indikator yang sudah dikembangkan sebagai berikut :

- a) Keinginan kuat tetap sebagai anggota, karyawan bangga bekerja di perusahaan, dan menganggap perusahaan sebagai tempat yang baik untuk bekerja.
- b) Keinginan bekerja keras dalam berusaha, adanya perasaan nyaman yang dirasakan karyawan membuat karyawan termotivasi untuk selalu berprestasi lebih baik lagi.
- c) Penerimaan nilai organisasi, karyawan merasa bahwa nilai-nilai yang diterapkan dan berlaku di perusahaan sesuai dengan nilai yang dianut oleh karyawan.
- d) Penerimaan tujuan organisasi, keinginan untuk tetap berada di perusahaan membuat karyawan berusaha keras dalam melaksanakan tugas supaya tujuan perusahaan tercapai.¹⁴

¹³Andreas Wahyu Kurniawan, *Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. FIF (Federal Internasional Finance) Grup Member of Astra Manado*, Jurusan Adminidtrasi Bisnis, Universitas Politeknik Negeri Manado, 2015, hlm 7

¹⁴Hendrawan Qonit Mekta, *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indera Kelana Yogyakarta*, Jurusan Pendidikan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, UNY, 2017, hlm 30.

C. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Handoko, kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi parah karyawan memandang pekerjaan mereka.¹⁵ Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Menurut Hoppeck kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja bahwa seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan dapat memuaskan kebutuhannya. As'ad mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan sifat umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu di luar kerja.¹⁶

Maka dapat penulis pahami bahwa kepuasan kerja merupakan sikap positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk di dalamnya masalah upah, kondisi sosial, kondisi fisik dan kondisi psikologis.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan

¹⁵ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2009), hlm 75

¹⁶ Bernadeta Sinto Wuriyanti, *Pengaruh Konsep Diri, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan*, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, USDY, 2008, hlm 20

tergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Menurut Blum Faktor-faktor yang memberikan kepuasan adalah:

1. Faktor individual, meliputi umur, kesehatan, watak, dan harapan.
2. Faktor sosial, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan pekerjaan, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan.
3. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah pengawasan, ketenteraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju. Selain itu, juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial di dalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antarmanusia, perasaan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.¹⁷

3. Indikator Kepuasan Kerja

Tingkat kepuasan kerja setia karyawan berbeda-beda, kepuasan kerja karyawan tergantung pada apa yang diharapkan dengan apa yang diterima. Tinggi rendahnya kepuasan kerja berkaitan dengan aspek fisik dalam melaksanakan kerja, kondisi lingkungan pekerjaan, rekan kerja dan interaksinya. Tingkat kepuasan kerja dapat di ketahui dengan indikator-indikator kepuasan kerja. Luthans mengungkapkan terdapat sejumlah indikator-indikator kepuasan kerja, yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri

Kepuasan pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan

2. Gaji

Upah dan gaji dikenal menjadi signifikan, tetapi kompleks secara kongnitif dan merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja.

¹⁷ Ibid, hlm 77.

3. Promosi

Kesempatan promosi sepertinya memiliki pengaruh berbeda pada kepuasan kerja karna promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda dan memiliki berbagai penghargaan.

4. Pengawasan

Pengawasan merupakan sumber penting lain dari kepuasan kerja. Terdapat dua dimensi pengawasan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Yang pertama adalah berpusat pada karyawan dan dimensi yang lain adalah partisipasi atau pengaruh, seperti diilustrasikan oleh manajer yang memungkinkan orang untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

5. Rekan kerja

Rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang kuat bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada anggota individu.

6. Kondisi kerja

Efek lingkungan kerja pada kepuasan kerja sama halnya dengan efek kelompok kerja. Jika segalanya berjalan baik, tidak ada masalah kepuasan kerja.¹⁸

¹⁸ Novita, Bambang, Ika, *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan, Malang)*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 34 No. 1 Mei 2016, Fakultas Ilmu Administrasi, UBM, 2016

D. Budaya Organisasi

1. Pengertian budaya organisasi

Banyak para ahli memberikan pendapat tentang pengertian budaya organisasi menurut Peter F. Drucker yang dikutip Moh. Pambudu Tika adalah pokok penyesuaian masalah-masalah eksternal dan internal yang pelaksanaannya dilakukan secara konsisten oleh suatu kelompok yang

kemudian mewariskan kepada anggota baru sebagai cara yang tepat untuk memahami, memikirkan, dan merasakan terhadap masalah-masalah terkait. Pengertian selanjutnya adalah menurut Phiti Sithi Amnuai yang dikutip Moh. Pambudu Tika Budaya organisasi ialah sekarakteristik asumsi dasar dan keyakinan yang dianut oleh anggota-anggota organisasi kemudian dikembangkan dan diwariskan guna mengatasi masalah-masalah adaptasi eksternal dan masalah integrasi internal.¹⁹

Budaya organisasi merupakan suatu kekuatan sosial yang tidak nampak, yang dapat mengerakan orang-orang dalam suatu organisasi untuk melakukan aktifitas kerja. Secara tidak sadar tiap-tiap orang didalam suatu organisasi mempelajari budaya yang berlaku dalam organisasinya. Apa lagi apa bila ia sebagai orang baru supaya dapat diterima oleh lingkungan tempat bekerja, ia berusaha mempelajari apa yang dilarang dan apa yang diwajibkan, apa yang baik dan apa buruk, apa yang benar dan apa yang salah dan apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan di

¹⁹ Moh. Pambudu Tika, *Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Karyawan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), Hlm 4

dalam organisasi tempat bekerja itu. Jadi budaya organisasi mensosialisasikan dan menginternalitas pada para anggota organisasi.²⁰

Dari uraian diatas maka dapat penulis pahami bahwa budaya organisasi merupakan sekarakteristik asumsi dasar dan keyakinan yang dianut oleh parah anggota agar dapat memahami, memikirkan, dan merasakan kemudian mengembangkan dan mewariskan kepada anggota baru agar bisa mengatasi masalah eksternal maupun internal di dalam organisasi atau perusahaan.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Budaya Organisasi

Menurut Deal dan Kennedy Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan budaya organisasi adalah sebagai berikut :

1. Lingkungan usaha

Kelangsungan hidup organisasi ditentukan oleh kemampuan perusahaan memberi tanggapan yang tepat terhadap peluang dan tantangan lingkungan. Lingkungan usaha merupakan unsur yang menentukan terhadap apa yang harus dilakukan perusahaan agar berhasil.

2. Nilai-nilai

Nilai-nilai adalah keyakinan dasar yang dianut oleh sebuah organisasi. Setiap perusahaan memiliki nilai-nilai inti sebagai pedoman berfikir dan bertindak bagi semua karyawan dalam mencapai tujuan atau misi organisasi.

3. Pahlawan

²⁰ Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2009), hlm

Pahlawan adalah tokoh yang dipandang berhasil mewujudkan nilai-nilai budaya dalam kehidupan nyata. Pahlawan bisa berasal dari pendiri perusahaan, para manajer, kelompok organisasi atau perorangan yang berhasil menciptakan nilai-nilai organisasi. Mereka merupakan idola yang patut diikuti oleh karyawan perusahaan. Mereka bisa menumbuhkan idealisme, semangat dan tempat mencari petunjuk bila terjadi kesulitan dalam organisasi.

4. Ritual

Stephen dan Robbins mendefinisikan ritual sebagai deretan berulang dari kegiatan yang mengungkapkan dan memperkuat nilai-nilai utama organisasi itu, tujuan apakah yang paling penting, orang-orang manakah yang penting dan mana yang dapat dikorbankan.

5. Jaringan budaya

Jaringan budaya adalah jaringan komunikasi informal yang pada dasarnya merupakan saluran komunikasi primer. Fungsinya menyalurkan informasi dan memberi interpretasi terhadap informasi. Melalui jaringan informal, kehebatan perusahaan diceritakan dari waktu ke waktu.²¹

6. Indikator Budaya Organisasi

berikut ini indikator budaya organisasi yang dikemukakan oleh Robbins dan Coulter yaitu :

- a) Inovasi dan pengambilan resiko, yaitu kadar seberapa jauh karyawan didorong untuk inovatif dan mengambil resiko.

²¹ M. Badru Zaman, *Karakteristik budaya Organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di yayasan nurul hidayat cabang yogyakarta*, Jurusan manajemen dakwa, Fakultas dakwa dan komunikasi, UINSKY, 2016, hlm 17.

- b) Perhatian kehal yang rinci atau detail, yaitu kadar seberapa jauh karyawan diharapkan mampu menunjukkan ketepatan, analisi dan perhatian yang rinci/detail.
- c) Orientasi hasil, yaitu kadar seberapa jauh pemimpin berfokus pada hasil atau output dan bukannya pada cara mencapai hasil itu.
- d) Orientasi orang, yaitu kadar seberapa jauh keputusan manajemen turut mempengaruhi orang-orang yang ada dalam organisasi.
- e) Orientasi tim, yaitu kadar seberapa jauh pekerjaan disusun berdasarkan tim dan bukannya perorangan.
- f) Keagresifan, yaitu kadar seberapa jauh karyawan agresif dan bersaing.
- g) Kemantapan, yaitu kadar seberapa jauh keputusan dan tindakan organisasi menekan usaha untuk mempertahankan keadaan sekarang.²²

E. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Made wahyu Adhiputra (2015)	Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas layanan hotel	Kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan	Perbedaan penelitian ini pada tempat penelitian sebelumnya Hotel	Adanya persamaan variabel (X1) kepuasan kerja dan (Y) kualitas layanan

²² Alinvia, Heru, Muhammad, *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 April 2018), Fakultas Ilmu Administrasi, UBM, 2018.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
2	Henry Haris (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan	Adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan kualitas layanan	Perbedaan penelitian ini pada tempat penelitian sebelumnya PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi Dan Ritel Bandung	Adanya persamaan variabel yaitu (X2) kepuasan kerja dengan variabel (Y) kualitas layanan
3	Dwi Risnawati dan Joko Kumoro (2017)	Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Prima dibagian kemahasiswaan universitas negeri yogyakarta	Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima dibagian kemahasiswaan universitas negeri yogyakarta	Perbedaan penelitian ini yaitu pada variabel (X2) yaitu Kemampuan Pegawai	Adanya persamaan variabel yaitu variabel (X1) yaitu disiplin Budaya organisasi
4	Restin Meilina Dan Mochammad Wahyu Widodo (2017)	Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, <i>Organizational Citizenship Behaviour (Ocb)</i> Dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan publik	Adanya perbedaan variabel yaitu variabel (X3) yaitu <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	Adanya persamaan variabel yaitu variabel (X1) yaitu kepuasan kerja dan (X2) yaitu komitmen organisasi

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
5	Yunita irene joshua, endo wijaya kartika dan agung hariyanto (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Melalui Kinerja Karyawan Fave Hotel Mex Surabaya	Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan	Adanya perbedaan variabel yaitu variabel mediator kinerja karyawan	Adanya persamaan variabel yaitu variabel (X1) kepuasan kerja dan (Y) kualitas layanan
6	Agusriadi (2016)	Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai pada kantor camat tanjung pinang timur kota tanjung pinang	Terdapat pengaruh positif antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan	Perbedaan penelitian ini yaitu pada tempat penelitian ini sebelumnya Pada kantor camat tanjung pinang	Adanya persamaan variabel yaitu variabel (X1) yaitu lingkungan kerja dan variabel (Y) yaitu kinerja karyawan
7	Mochtar Hidayat (2000)	analisis komitmen (<i>affective, countinace dan normative</i>) terhadap kualitas pelayanan pengesahan STNK kendaraan bermotor	komitmen <i>countinace</i> diperoleh tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan	Perbedaan penelitian ini yaitu pada tempat penelitian ini sebelumnya pada kantor bersama samsat di provinsi kalimantan timur	Adanya persamaan variabel yaitu variabel (X1) komitmen organisasi dan variabel (Y) kualitas layanan

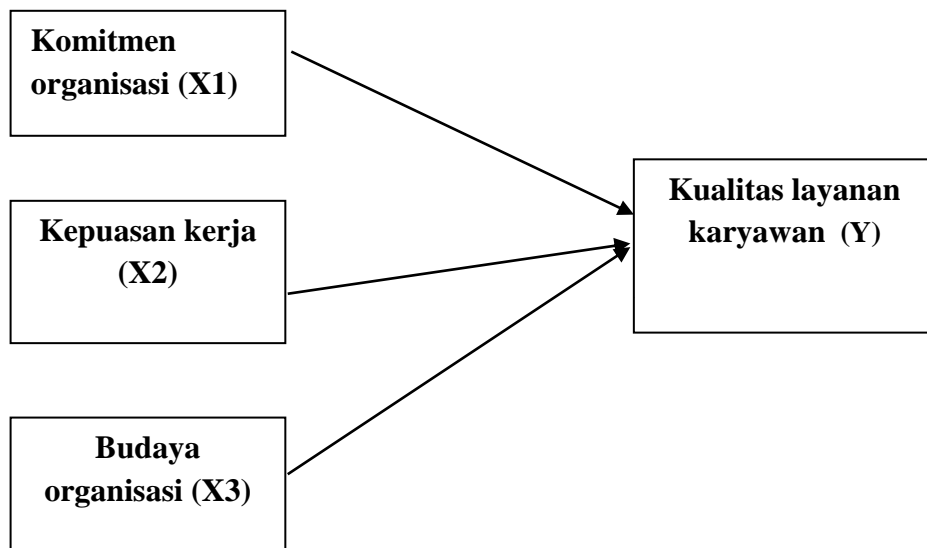
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
8	Idolla Adha Yanti (2015)	Pengaruh budaya kerja terhadap kualitas layana publik (studi tentang pelayanan surat keterangan kelahiran dan kematian di kantor camat bijai)	Budaya kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan	Perbedaan pada penelitian ini yaitu pada jumlah variabel (X)	Adanya persamaan variabel (Y) kualitas layanan
9	Ni made dwi puspitawati (2017)	Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan kualitas layanan	Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas layanan sedangkan komitmen organisasi secara parsial tidak berpengaruh kuat terhadap kualitas layanan	Adanya perbedaan variabel yaitu variabel (Y) komitmen organisasi	Adanya persamaan variabel yaitu variabel (X1) kepuasam kerja dan variabel (Y) kualitas layanan
10	Indra permadi (2016)	Pengaruh pelatihan, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kualitas layanan pasien pada rumah sakit R samsudin SH sukabumi	Pelatihan, motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas layanan	Adanya perbedaan variabel yaitu variabel (X1) pelatihan dan variabel (X2) motivasi	Adanya persamaan variabel yaitu variabel (X3) kepuasan kerja

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai Sumber, 2019

F. Kerangka Teori

Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka teori dalam penelitian ini, seperti yang disajikan dalam gambar berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Keterangan:

1. Variabel dependen (bebas), yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan karyawan (Y).
2. Variabel Independen (terikat), yaitu variabel yang mempengaruhi variabel yang lain. Variabel independen dalam penelitian ini adalah komitmen organisasi (X1), kepuasan kerja (X2), dan budaya organisasi (X3).

penelitian ini bertujuan untuk memfokuskan pada pembahasan mengetahui bagaimana pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan karyawan PT. Taspen (Persero) Palembang.

G. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Dalam rangkaian langkah-langkah penelitian yang disajikan dalam penelitian ini hipotesis merupakan rangkuman dari kesimpulan-kesimpulan teoretis yang diperoleh dari penelaahan kepustakaan. Hipotesis merupakan jawaban terhadap masalah penelitian yang secara teoretis dianggap paling mungkin dan paling tinggi tingkat kebenarannya.²³ Berdasarkan teori dan konseptual, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan

komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Mathis dan Jackson mendefinisikan komitmen organisasional sebagai derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya.²⁴

²³Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013) hlm 21

²⁴ Muhammad Riski Nur Kurniawan, *Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Publik*, Jurusan Ekonomi, Universitas Diponegoro Semarang, 2011.

Penelitian yang berhubungan dengan variabel ini serupa juga yang pernah diteliti oleh Made Wahyu Adhiputra dengan judul “Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas layanan hotel”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh komitmen organisasi terhadap kualitas layanan hotel. Dari uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha 1 : Ada Pengaruh Positif Dan Signifikan Antara Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan.

2. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan

kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja bahwa seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan dapat memuaskan kebutuhannya. As'ad mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan sifat umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu di luar kerja.²⁵

Penelitian yang berhubungan dengan variabel ini serupa juga yang pernah diteliti oleh Yunita Irene Joshua, Endo Wijaya Kartika Dan Agung Hariyanto dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Melalui Kinerja Karyawan Fave Hotel Mex Surabaya”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas layanan. Dari uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

²⁵Bernadeta Sinto Wuriyanti, *Pengaruh Konsep Diri, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan*, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, USDY, 2008, hlm 20

Ha 2 : Ada Pengaruh Positif Dan Signifikan Antara Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan.

3. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan

Budaya organisasi merupakan sekarakteristik asumsi dasar dan keyakinan yang dianut oleh anggota-anggota organisasi kemudian dikembangkan dan di wariskan guna mengatasi masalah-masalah adaptasi eksternal dan masalah integrasi internal.²⁶

Penelitian yang berhubungan dengan variabel ini serupa juga yang pernah diteliti oleh Dwi Risnawati dan Joko Kumoro dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan. Dari uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha 3 : Ada Pengaruh Positif Dan Signifikan Antara Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan

²⁶ Moh. Pambudu Tika, *Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Karyawan*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2006), Hlm 4