

BAB II

KERANGKA DASAR TEORI

A. Budaya Organisasi

1. Pengertian Budaya Organisasi

Pada umumnya, budaya dibangun dan diciptakan oleh pendiri atau lapisan pimpinan atas yang mendirikan atau merintis organisasi. Falsafah atau strategi yang ditetapkan oleh mereka lalu menjadi petunjuk dan pedoman bawahan mereka dalam melaksanakan tugas. Bila implementasi strategi ini ternyata berhasil dan dapat bertahan bertahun-tahun, maka filosofi atau visi yang diyakini tersebut akan berkembang menjadi budaya organisasi.¹

Namun esensi daripada lahirnya suatu konsep budaya organisasi adalah sebagai instrumen atau seperangkat asumsi dasar dan keyakinan yang dianut oleh anggota-anggota organisasi, yang kemudian dikembangkan dan diwariskan guna mengatasi masalah-masalah adaptasi eksternal dan masalah integrasi internal.²

Menurut Kilmann dkk Budaya Organisasi dapat didefinisikan sebagai perangkat sistem nilai-nilai (*Values*), keyakinan-keyakinan (*beliefs*), asumsi-asumsi (*assumption*), atau norma-norma yang telah lama berlaku dan di sepakati oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya.

Budaya organisasi juga di sebut budaya perusahaan, yaitu seperangkat

¹ Ridhotullah Subeki, Jauhar Mohammad, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2015), hal 103

² Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), hal 4

nilai-nilai atau norma yang telah relatif lama berlakunya, dianut bersama oleh para anggota organisasi sebagai norma perilaku dalam menyelesaikan masalah-masalah organisasi (perusahaan).³

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan jiwa organisasi dan jiwa para anggota organisasi yang terjadi karena sosialisasi nilai-nilai dan menginterealisasikan dalam diri para anggota.

2. Fungsi Budaya Organisasi

Budaya organisasi yang pada dasarnya merupakan suatu konsep yang tentunya ini merupakan suatu hal yang dapat pimpinan untuk dijadikan suatu rujukan dalam menstabilkan suatu sistem yang ada didalam organisasi terkhusus kepada komponen sumber daya manusia (SDM) dalam mengarahkan tujuan organisasi sesuai tujuannya, dikarenakan fungsi yang terkandung dalam konsep budaya organisasi dapat membawa integritas organisasi dalam kehidupan internal dan eksternalnya dalam keadaan yang baik. Tentunya fungsi yang terkandung dalam penerapan budaya organisasi jika berhasil diterapkan akan membawa efek yang sangat signifikan dalam menentukan arah organisasi ke depannya seperti:

- a. Perasaan identitas dan menambah komitmen organisasi
- b. Alat pengorganisasian anggota
- c. Memperkuat nilai-nilai dalam organisasi

³ Edy Sustrisno, *Budaya Organisasi*, (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2010), hal 1-2

- d. Mekanisme kontrol perilaku, pembeda antara satu organisasi dengan organisasi lainnya
- e. Membangun rasa identitas bagi anggota organisasi
- f. Mempermudah tumbuhnya komitmen
- g. Meningkatkan kemantapan sistem sosial, sebagai perekat sosial, menuju integrasi organisasi.⁴

Dapat diketahui dan dianalisis jika ke tujuh fungsi yang telah dijabarkan di atas ketika berhasil diterapkan dengan baik maka tentunya organisasi dapat lebih menjaga keproduktifan dan juga menjunjung keprofesionalitasan dalam bekerja akibat stimulasi budaya organisasi yang diterapkan.

3. Komponen Budaya Organisasi

Dinyatakan bahwa budaya mengandung komponen keyakinan dan komponen nilai, hal ini disebabkan karena nilai adalah penghayatan anggota organisasi mengenai apa yang benar dan apa yang salah. Nilai, norma (keyakinan bersama), dan peran dalam suatu organisasi saling bergandengan satu sama lain. Nilai Lebih menunjukkan kepercayaan tentang baik dan buruk dari seseorang.⁵

Dengan demikian nilai bagi seseorang itu merupakan pandangan atau anggapan atau kepercayaan mengenai sesuatu itu baik atau buruk. Menurut ahli psikologi sosial, suatu nilai mengandung kepercayaan bahwa tindakan dan perbuatan dianggap patut ataupun tidak patut

⁴ Saefullah, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), hal 101

⁵ Miftah Thoha, *Pembinaan Organisasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), hal 82

dilakukan oleh seseorang berdasarkan pertimbangan baik secara individu maupun sebagai masyarakat. Suatu sistem nilai dalam organisasi, mengandung kepercayaan organisasi tersebut tentang perbuatan yang dianggap patut dan tidak patut dilakukan.⁶

Suatu organisasi seperti juga manusia yang mempunyai sistem nilai dalam setiap sendi kehidupannya. Hal ini meliputi kepercayaan organisasi tersebut yang dipancarkan dari sikap dan perbuatan organisasi mengenai keputusannya bahwa sesuatu itu baik atau buruk, patut atau tidak patut dilakukan. Konsistensi dan ketaatan berpegang pada perilaku yang patut dan tidak patut tersebut merupakan pengalaman perilaku dari kultur organisasi.⁷

Luthas mengemukakan bahwa karakteristik atau dimensi budaya organisasi meliputi :

- a. Aturan-aturan perilaku, yaitu, bahasa, terminologi dan ritual yang biasa dipergunakan oleh anggota organisasi,.
- b. Norma, merupakan standar perilaku yang meliputi petunjuk bagaimana melakukan sesuatu yang dikenal luas oleh norma agama, norma sosial, norma susila, norma adat istiadat dan lain-lain.
- c. Nilai-nilai dominan, adalah nilai utama yang diharapkan dari organisasi untuk dikerjakan oleh para anggota, misalnya tingginya kualitas produk, rendahnya tingkat absensi, tingginya produktivitas dan efisiensi.

⁶ *Ibad*, hal 82

⁷ *Ibad*, hal 82

- d. Filosofi, adalah kebijakan yang di percaya organisasi tentang hal-hal yang disukai oleh pegawai dan pelanggan.
- e. Peraturan-peraturan adalah aturan tegas dari organisasi pegawai baru harus mempelajari peraturan ini agar keberadaanya dapat di terima dalam organisasi.
- f. Iklim organisasi, adalah keseluruhan hal-hal fisik, bagaimana para anggota organisasi mengendalikan diri dalam berhubungan dengan pelanggan atau pihak luar organisasi.⁸

4. Karakteristik Budaya Organisasi

Fred Luthan mengemukakan enam karakteristik penting dari budaya organisasi, yaitu: (1) *observed behavioral regularities*, yakni keberaturan cara bertindak dari para anggota yang tampak teramati. Ketika anggota organisasi berinteraksi dengan anggota lainnya, mereka mungkin menggunakan bahasa umum, istilah atau ritual tertentu; (2) norma, yakni berbagai standar perilaku yang ada termasuk di dalamnya tentang pedoman sejauh mana suatu pekerjaan harus dilakukan; (3) dominan *values*, yaitu adanya nilai-nilai inti yang dianut bersama oleh seluruh anggota organisasi, misalnya tentang kualitas produk yang tinggi, absensi yang rendah atau efisiensi yang tinggi; (4) *philosophy*, yakni adanya kebijakan-kebijakan yang berkenaan dengan keyakinan organisasi dalam memperlakukan pelanggan dan karyawan; (5) *rules*, yaitu adanya pedoman yang ketat dikaitkan dengan kemajuan

⁸ Sopiah, *Perilaku Organisasional*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2002), hal 46

organisasi; (6) *organization climat*, merupakan perasaan keseluruhan yang tergambarkan dan disampaikan melalui kondisi tata ruang, cara berinteraksi para anggota organisasi, cara anggota organisasi memperlakukan dirinya dan pelanggan atau orang lain.⁹

5. Indikator Budaya Organisasi

Adapun indikator budaya organisasi menurut Umi,dkk antara lain:

a. Norma

Norma adalah sebuah aturan yang tidak tertulis, yang diterima anggota kelompok. Norma memberi tau apa yang harus dan tidak harus dilakukan di bawah keadaan atau situasi tertentu. Norma bersifat memotivasi, berkomitmen, serta meningkatkan karyawan berkinerja tinggi.

b. Nilai Dominan

Nilai dominan adalah nilai-nilai utama yang ada dalam organisasi yang diterima anggota organisasi. Organisasi mengharapkan karyawan membagikan nilai-nilai utama yang merupakan mengambarka suatu kepribadian yang ada dalam suatu organisasi. Nilai juga merupakan keinginan efektif kesadaran atau keinginan yang membimbing prilaku bagaimana seorang karyawan mampu memiliki efisiensi tinggi dan kualitas tinggi.

⁹ Fred Luthan, *Organizational Behavior*, (Singapore: Mc Graw-Hill, 1995), hal 36

c. Aturan

Aturan adalah peraturan, prosedur, kebijakan secara tertulis yang telah disepakati dan wajib dipatuhi dan dijadikan oleh seluruh karyawan di dalam suatu organisasi. Memiliki standar, bagaimana karyawan berinteraksi. Contohnya dalam berbicara, berperilaku, ketepatan waktu disiplin dalam hadir maupun mengerjakan tugas. Semua agar memiliki kinerja yang baik dan hasil yang baik pula bagi organisasi.

d. Iklim Organisasi

Iklim organisasi bahwa iklim organisasi yaitu suatu penyampain keterbukaan atau perasaan seorang karyawan di dalam suasana lingkungan kerja, yang berguna untuk mengevaluasi seluruh masalah yang ada di lingkungan kerja agar tujuan organisasi tercapai. Iklim organisasi juga bentuk perilaku atau karakteristik karyawan agar berani mengutarakan pendapat demi kenyamanan bersama.¹⁰

B. Layanan Jasa Pendidikan

1. Pengertian Pelayanan

Secara sederhana, istilah *Service* bisa diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain. Ada tiga kata yang dapat mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan dan servus. Sebagai jasa, *Service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik atau sector industry, seperti

¹⁰ Widya Amrita, Ni Wayan Widnyani, *Kewirausahaan dan Pariwisata*, Jurnal Manajemen, Vol.1 No.1 (2017), hal 319-334

pendidikan, kesehatan, asuransi, perbankan dan lainnya.¹¹

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹²

2. Layanan Jasa Pendidikan

Dipandang berdasarkan penyelenggarannya pendidikan termasuk kategori layanan jasa (*service*) yang di laksanakan oleh lembaga pendidikan bagi kepentingan masyarakat. Kata jasa memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi sampai pada jasa sebagai suatu produk. Sesuai dengan keputusan MenPan No. 63 tahun 2003, pelayanan public dapat diartikan sebagai pemberian layanan peruntukan untuk public, maka orientasi layanan pendidikan pun mengarah pada masyarakat.¹³

Pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang di proses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

¹¹ Fandy TJjptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2012), hal 3

¹² Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hal 18

¹³ Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakrta: Raja Grafindo Persada, 2012), hal 9

Dilihat dari intensitas hubungan antar pemberi jasa dan yang diberi layanan, penyelenggara pendidikan termasuk dalam kategori *high conracr service*, karena keterampilan interpersonal staf penyedia jasa merupakan aspek sosial misalnya penampilan guru jadi penekan utama bahwa didalam layanan jasa pendidikan terjadi interaksi yang sangat intens antara siswa dan konsumen lainnya.¹⁴

3. Tujuan dan Fungsi Layanan Jasa Pendidikan

Tujuan dan fungsi layanan jasa pendidikan sangat penting dalam mengembangkan system pendidikan dan membantu individu dalam mencapai potensi penuuh mereka secara akadmeis, sosial dan pribadi. Berikut adalah tujuan dan fungsi utama dari layanan jasa pendidikan:

a. Tujuan Layanan Jasa Pendidikan

- 1) Pendidikan dan pengembangan individu: membantu individu untuk mendapatkan pendidikan yang bermutu dan pengembangan pribadi yang berkelanjutan
- 2) Meningkatkan akses dan kesetaraan: meningkatkan aksesibilitas pendidikan bagi semua lapisan masyarakat.
- 3) Peningkatan kualitas pengajaran: meningkatkan kualitas pengajaran dan pembelajaran melalui dukungan bagi guru dan staf pendidikan
- 4) Meningkatkan keterlibatan orang tua dan masyarakat: mengikutsertakan orang tua dan masyarakat dalam proses

¹⁴ *Ibid*, hal 10

pendidikan siswa

b. Fungsi Layanan Jasa Pendidikan

- 1) Penyedia informasi: sebagai sumber informasi mengenai program pendidikan, proses pendaftaran, kebijakan sekolah dan hal lainnya.
- 2) Penilaian dan konseling: penilaian terhadap kebutuhan dan potensi siswa, sehingga dapat memberikan konseling akademis dan karier yang sesuai
- 3) Bimbingan dan pembinaan: memberikan bimbingan dan pembinaan bagi siswa untuk menghadapi tantangan akademis dan pribadi serta membantu mereka mengembangkan rencana belajar yang efektif
- 4) Koneksi dengan lembaga pendidikan lain: membantu siswa dalam menjalin koneksi dengan lembaga pendidikan lain.¹⁵

4. Bentuk-Bentuk Layanan

Bentuk layanan terdiri dari layanan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan perbuatan. Ketiganya dapat berdiri sendiri, namun lebih sering berkombinasi, hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Layanan Lisan

Layanan lisan adalah layanan yang secara langsung berhadapan dengan pelanggan. Seperti: memahami benar masalah yang termasuk bidang tugasnya; mampu menjelaskan apa yang perlu, dengan lancar, singkat, dan jelas sehingga mampu memuaskan dan menjelaskan kebutuhan pelanggan; bersikap sopan dan ramah meski dalam keadaan

¹⁵ Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012) hal 46

sepi tidak mengobrol karena akan menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas; dan tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar mengobrol dengan cara sopan

b. Layanan Tulisan

Layanan tulisan ini terdiri dari dua golongan yaitu layanan berupa petunjuk informasi yang ditunjukkan pada yang berkepentingan dan layanan dalam bentuk reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan sejenisnya.

c. Layanan Perbuatan

Layanan perbuatan berupa tanggapan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Tanggapan inilah yang paling penting dalam mewujudkan layanan prima, hal ini penting karena pada dasarnya orang yang meremehkan sesuatu masalah kepada orang atau organisasi menginginkan ada tanggapan atas apa yang diutarakan.

Berdasarkan ketiga jenis layanan tersebut dalam mewujudkan layanan prima yang paling berpengaruh adalah layanan dalam bentuk perbuatan atau lisan. Faktor keterampilan atau keahlian petugas sangat menentukan terhadap hasil atau tanggapan pelanggan. Pemberian layanan dalam faktor kecepatan dan pelayanan menjadi pokok paling penting setiap pelanggan disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

Layanan prima dikatakan bermutu setidaknya jika pegawai bersikap:

- 1) Mendahulukan kepentingan pelanggan
- 2) Pelayanan dengan sepenuh hati

3) Budaya pelayanan prima

4) Sikap pelayanan prima.¹⁶

5. Prinsip Layanan Jasa

Prinsip layanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan, mencakup persyaratan teknis dan administratif, unit kerja atau pejabat yang berwenang tanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan ataupun persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public, serta rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- d. Akurasi produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah
- e. Keamanan proses dan produk pelayanan, rasa aman dengan kepastian hukum
- f. Tanggung jawab pimpinan penyelenggaraan pelayanan public atau pejabat yang ditunjukan bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang termasuk penyediaan saran teknologi telekomunikasi dan

¹⁶ *Ibid*, hal 61

informatika

- h. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi dan informatika
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, tempat atau lokasi serta sarana pelayanan disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan ikhlas
- j. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur. Disediakan ruang tunggu yang bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.¹⁷

6. Budaya Organisasi dalam Layanan Jasa Pendidikan

a. Efek Budaya Organisasi Terhadap Layanan Jasa Pendidikan

Layanan Jasa Pendidikan terjadi dalam suatu organisasi menjadikan segala sesuatu kegiatan yang direncanakannya dengan berkerjasama dan melalui orang lain. Tujuan layanan adalah sarana untuk mencapai tujuan, bukan tujuan itu sendiri. Bagaimana bentuk layanan jasa yang dilakukan, sangat tergantung dari fungsi pendidikan dalam masyarakat. Seperti diketahui oleh setiap orang bahwa tujuan selalu berubah dari masa ke masa.¹⁸

Pada point ke tiga yakni administrasi yang mempunyai unsur sistem organisasi patut digaris bawahi karena adanya proses pelayanan yang secara tersirat memiliki bentuknya tersendiri dan akan

¹⁷ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

¹⁸ *Ibid*, hal 31

mempengaruhi integritas yang ada dalam sistem pelayanan jika tidak diperhatikan secara terperinci misalnya, bentuk pelayanan seperti pelayanan dengan lisan, Pelayanan melalui tulisan, layanan dengan perbuatan dan tiga bentuk pelayanan ini tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.¹⁹

Dalam peningkatan pelayanan jasa pendidikan terkandung upaya-upaya, seperti mengendalikan proses yang berlangsung di sekolah, melibatkan proses diagnosis, serta memerlukan partisipasi semua pihak (mulai dari kepala sekolah, guru, staf, siswa, orang tua/wali siswa, dan pakar).²⁰

Oleh karena itu faktor manusia dalam organisasi haruslah terdapat perhatian dan tidak dapat diabaikan. Konsep budaya organisasi hadir sebagai penetrasi dalam mensistematisasikan seluruh sistem yang ada berjalan sesuai instruksi, dengan mengedepankan nilai-nilai yang tentunya dipahami oleh personil organisasi untuk menghadapi permasalahan eksternal, sehingga harus memahami nilai-nilai yang ada dan cara mereka harus bertindak atau berperilaku.²¹

Korelasi budaya organisasi dengan proses layanan jasa dapat berjalan beriringan maka akan menimbulkan budaya kerja yang merupakan pandangan hidup yang memiliki nilai, kebiasaan, kekuatan, dan pendorong dalam kehidupan kelompok masyarakat atau organisasi, yang tercermin pada sikap dan perilaku, kepercayaan, cita-

¹⁹ *Ibid*, hal 32

²⁰ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal 190

²¹ Jamal Ma'mur Asmani, *Tips Menjadi Kepala Sekolah*, (Yogyakarta: Diva Press, 2012), hal 117

cita, pendapat, dan tindakan dalam pekerjaan dan profesionalisme yang akan bermuara pada peningkatan layanan jasa dari segala aspek.²²

7. Indikator Layanan Jasa Pendidikan

Menurut Sergiovanni dan Carver ada empat indikator, yaitu:

a. Efektifitas

Efektivitas kerja adalah tingkat sejauh mana seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas pokoknya untuk mencapai sasaran yang diinginkan.

b. Efisiensi

Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara hasil yang di peroleh dengan kegiatan yang dilakukan. Efisiensi bekerja dengan gerakan, usaha, waktu sedikit mungkin. Menggunakan cara kerja yang sederhana, penggunaan alat yang dapat membantu mempercepat penyelesaian tugas, menghemat tenaga, maka seseorang dapat dikatakan bekerja efisien dan memperoleh hasil yang memuaskan.

c. Kemampuan menyesuaikan diri

Penyesuaian diri adalah suatu proses yang mencakup respon mental dan tingkah laku, dimana individu berusaha untuk dapat berhasil mengatasi kebutuhan-kebutuhan di dalam dirinya, ketegangan-ketegangan, konflik-konflik, dan frustrasi yang dialaminya, sehingga terwujud tingkat keselarasan atau harmoni antara tuntutan

²² Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal 39

dari dalam diri dengan apa yang diharapkan oleh lingkungan dimana ia tinggal.

d. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari kariawan yang meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu.²³

C. Penelitian Yang Relevan

Teman Koesmono Universitas Khatolik Widya Mandala Surabaya fakultas ekonomi, dengan judul. “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah di Jawa Timur”. Tujuan dari penelitian ini untuk menemukan bagaimana besarnya pengaruh budaya organisasi, kinerja karyawan khususnya karyawan yang bernaung dibagian produksi dan kepuasan kerja.²⁴

Chaterina Taurisa dan Intan Ratnawati, Universitas Diponegoro dengan judul penelitian ”Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dalam meningkatkan kinerja karyawan” tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis

²³ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004), hal 12

²⁴ Teman Koesmono, *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja serta Kinerja Karyawan pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah di Jawa Timur*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 7 No. 2. (2005), hal 162

pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasional terhadap karyawan serta kepuasan kerja.²⁵

Evi Wahyuni, Universitas Negeri Yogyakarta dengan judul penelitian “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Keuangan Organisasi Sektor Publik Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening”. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana dampak pengaruh budaya organisasi secara signifikan dalam meningkatkan kinerja kepegawaian secara menyeluruh yang diintegrasikan dengan gaya kepemimpinan yang telah ditentukan.²⁶

Tabel 1.

Persamaan dan perbedaan penelitian dan penelitian lainnya

	Persamaan	Perbedaan
Hesty Dwi Anggrani	1. Membahas Budaya Organisasi 2. Objek Pendidikan	1. Skripsi 2. Membahas 4 indikator Layanan Jasa pendidikan
Teman Koesmono	1. Membahas Budaya Organisasi 2. Objek perusahaan	1. Jurnal 2. Hanya membahas kepuasan kerja dan kinerja
Chaterina	1. Membahas Budaya Organisasi 2. Objek perusahaan	1. Jurnal 2. Hanya membahas kepuasan kerja dan kinerja
Evi Wahyuni	1. Membahas Budaya Organisasi 2. Objek perusahaan	1. Jurnal 2. Hanya membahas kinerja

²⁵ Chaterina Merlina Taurisa, Intan Ratnawati, *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dalam meningkatkan Kinerja Karyawan*, Jurnal Bisnis dan Ekonomi, Vol. 29 No.2, (2022), hal 116

²⁶ Evi Wahyuni, *Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Keuangan Organisasi Sektor Publik dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening*, Jurnal Nominal, Vol. 6 No. 1, (2005), hal 97.

Dari beberapa paparan penelitian terdahulu diatas, dapat kita amati letak perbedaan dan persamaan yang begitu memiliki kemiripan namun tetap menunjukkan sisi perbedaan dari segi faktor yang ini dipengaruhi. Pada dasarnya persamaan yang dimiliki adalah kesamaan dalam hal ini budaya organisasi sebagai suatu konsep dalam menetrasi seluruh aspek yang dijadikan sebuah fokus yang ingin dipengaruhi. Perbedaan yang dapat kita amati terlihat dari orientasi dari aspek awal yang hanya menjadi suatu acuan dalam mencari dampak yang dihasilkan oleh budaya organisasi itu sendiri dalam mempengaruhi layanan jasa pendidikan.

Terlihat dari paparan jurnal ataupun penelitian ilmiah yang telah penulis paparkan sebelumnya, ini memiliki keterkaitan dengan judul yang penulis angkat yakni adanya dampak yang sama dalam meningkatkan kualitas suatu kinerja baik individu, kelompok, dan integritas organisasi yang secara eksistensi konsep budaya organisasi mampu memberikan refleksi yang jelas tentang efek positif yang ditimbulkan oleh konsep budaya organisasi. Pendidikan yang secara otomatis memberikan penegasan dari segi metode penelitian yang memunculkan perbedaan dari seluruh metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang terdapat pada pemilik jurnal.

