

Analisis Pengaruh Profil Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Dina Rahmayanti¹, Alizar Hasan², Zuchria Anggia Sari Hasnda³
Dosen Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas
e-mail: dina@ft.unand.ac.id

Abstrak

Peningkatan kinerja perusahaan dapat dilakukan dengan cara peningkatan pelayanan yang diberikan kepada customer. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh aparat pelayanan harus berpedoman pada aturan yang telah ditetapkan organisasi dan nilai-nilai organisasi. Nilai-nilai dari organisasi tersebut disebut dengan budaya organisasi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat profil budaya organisasi dan kualitas pelayanan serta variabel budaya kerja yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode penelitian survey yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada pegawai UNAND. Kuesioner berupa pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala likert, yang terdiri dari tiga bagian yaitu karakteristik responden (bagian 1), variabel budaya organisasi (bagian 2) dan variabel kualitas pelayanan (bagian 3). Dalam penelitian ini dilakukan variabel-variabel budaya yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan metode regresi linear. Dari penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil bahwa tingkat profil budaya organisasi yang diterapkan oleh Universitas Andalas secara keseluruhan adalah sebesar 3.43 atau berada pada tingkat yang baik dan untuk tingkat kualitas pelayanan sebesar 4.11 yang berada pada tingkat yang baik.

Kata kunci: kualitas pelayanan, organisasi, profil budaya organisasi, regresi, universitas andalas

Abstract

Improving performance of the company can be done by services increasing provided to the customer. Each of the activities carried out by the service personnel must be guided by the established rules of the organization and the organization's values. The values of the organization referred to organizational culture. The aim of this study was to determine the level of organizational culture profile and the quality of service and work culture variables that most influence on quality service. The research was conducted using survey research method by distributing questionnaires to employees in UNAND. The questionnaire in the form of closed questions using a Likert scale, which consists of three parts, namely respondent characteristics (part 1), organizational culture variables (section 2) and the variable quality of service (section 3). In this research, the cultural variables that affect the quality of service by using the linear regression method. From the research that has been conducted, showed that the level of organizational culture profile applied by Andalas University as a whole is at 3.43 or are at a good level and for the level of quality of service at 4.11 which is at a good level.

Keywords: organization, profile organizational culture, service quality, regresion, andalas university

1. Pendahuluan

Di Indonesia pendidikan tinggi mengalami perubahan panorama selama dekade terakhir. Perubahan panorama yang dimaksud meliputi perubahan paradigma, pengelolaan, persaingan dan sebagainya. Perubahan ini dipicu oleh perkembangan teknologi informasi, sehingga *e-learning*, *e-university* dan sejenisnya mulai banyak dibicarakan dan diusahakan. Liberalisasi pendidikan yang melanda pendidikan tinggi juga memiliki pengaruh yang besar terhadap perubahan tersebut yang ditandai dengan bebasnya Perguruan Tinggi asing untuk beroperasi di Indonesia. Hal ini disebabkan perkembangan masyarakat yang semakin kompetitif menuntut setiap orang berkompetisi secara sehat, termasuk lembaga pendidikan yang dalam hal ini adalah Perguruan Tinggi (Manado Post, 2008).

Perguruan Tinggi berkompetisi untuk merebut pasar menuntut lembaga untuk mengedepankan kualitas dalam proses manajerialnya, pembelajarannya serta mampu memberikan atau menghasilkan produk yang berkualitas dimana produk utama dari Perguruan Tinggi adalah jasa. Salah satu cara yang dilakukan oleh lembaga Perguruan Tinggi agar dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya adalah dengan cara meningkatkan kinerja perusahaan pada seluruh level organisasi dengan selalu mengacu pada peningkatan yang

berkelanjutan. Hal ini dapat dicapai apabila semua pihak yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi dapat berperan dalam kerangka kewajiban dan wewenang yang jelas.

Budaya organisasi merupakan kesepakatan bersama tentang nilai-nilai bersama dalam kehidupan organisasi dan mengikat semua orang dalam organisasi yang bersangkutan. Budaya organisasi akan menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh para anggota organisasi, menentukan batas-batas normatif perilaku anggota organisasi, menentukan sifat-sifat pengendalian dan pengawasan organisasi, menentukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh anggota organisasi, menentukan cara-cara kerja yang tepat dan sebagainya. Begitu juga halnya pada Perguruan Tinggi, dimana sebagian besar kegiatan yang dilakukannya adalah memberikan pelayanan.

Pelayanan merupakan suatu proses kinerja organisasi yang memiliki keterikatan terhadap budaya organisasi. Pelayanan dipengaruhi oleh budaya organisasi dimana semua kegiatan yang dilakukan oleh aparat pelayanan harus berpedoman pada rambu-rambu aturan normatif yang telah ditentukan organisasi sebagai perwujudan budaya organisasi. Pelayanan yang diberikan harus memiliki kualitas.

Kualitas merupakan hal mutlak yang harus dimiliki oleh suatu organisasi, semakin baik suatu organisasi maka organisasi tersebut akan memberikan kualitas yang baik juga. Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh hubungan profil budaya organisasi Universitas Andalas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Universitas Andalas itu sendiri. Universitas Andalas merupakan salah satu universitas yang cukup besar berada di luar Pulau Jawa.

1.1 Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh budaya organisasi yang telah diterapkan Universitas Andalas terhadap kualitas layanan yang diberikan?

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana profil budaya organisasi di Universitas Andalas
2. Bagaimana tingkat profil budaya organisasi dan kualitas pelayanan di Universitas Andalas
3. Mengetahui variabel budaya kerja yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

1.3 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan nantinya dapat digunakan perusahaan dalam melakukan perencanaan dan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan peningkatan mutu pelayanan dan profil budaya organisasi.

2. Metodologi Penelitian

2.1 Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan data-data dan yang diperlukan bagi penelitian. Data-data yang dibutuhkan untuk pelaksanaan penelitian ini terdiri dari :

1. Data primer, penyebaran kuesioner
2. Data sekunder, bagian kepegawaian Universitas Andalas

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner tertutup, dimana setiap pernyataan disertai dengan kemungkinan jawaban yang mempunyai rentang nilai dari 1 sampai dengan 5 yang terdiri dari 3 bagian, yaitu bagian I terdiri untuk mengetahui karakteristik responden dalam penelitian, bagian II untuk profil budaya organisasi, bagian III untuk kualitas pelayanan.

2.2 Pengolahan Data

Pengolahan data yang dilakukan pada tahap ini terdiri dari:

1. Karakteristik responden

- Karakteristik responden dibedakan berdasarkan tahun belajar, jabatan, lama bekerja pada jabatan sekarang, pendidikan terakhir, usia.
2. Pengolahan data kuesioner
Pengujian data akan dilakukan dengan menggunakan uji validasi, uji reliabilitas dan uji kecukupan data.
 3. Perhitungan tingkat profil budaya organisasi dan kualitas pelayanan
Dilakukan dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban konsumen. Perhitungan dilakukan dengan cara mengalikan skor terhadap masing-masing skor terhadap masing-masing pernyataan pada semua responden. Skor untuk masing-masing jawaban ditetapkan sebagai berikut:
Skor 5 : Sangat puas
Skor 4 : Puas
Skor 3 : Biasa saja/cukup puas
Skor 2 : Tidak puas
Skor 1 : Sangat Tidak puas
 4. Analisis korelasi
Membuat hubungan korelasi, yang selanjutnya akan disajikan dalam persamaan regresi.
Analisis korelasi digunakan untuk mengukur kekuatan asosiasi (linear) antara dua variabel atau lebih. Pada perhitungan kali ini dilakukan analisis korelasi untuk mengukur eratnya hubungan variabel X (kepuasan kerja) dengan variabel Y (kualitas pelayanan). Perhitungan korelasi dilakukan dengan metode korelasi *pearson product moment* (PPM).
Y = Kualitas pelayanan
X1 = Profil Budaya Organisasi atas azas tujuan
X2 = Profil Budaya Organisasi atas azas konsensus
X3 = Profil Budaya Organisasi atas azas keunggulan
X4 = Profil Budaya Organisasi atas azas kesatuan
X5 = Profil Budaya Organisasi atas azas prestasi
X6 = Profil Budaya Organisasi atas azas Empirik
X7 = Profil Budaya Organisasi atas azas keakraban
X8 = Profil Budaya Organisasi atas azas integritas
 5. Analisis regresi
Melakukan analisis terhadap persamaan yang telah didapat.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden diperoleh dari jawaban kuesioner yang disebarkan kepada responden. Adapun karakteristik responden yang menjadi responden penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Data Umum Responden

Data	Jumlah	Persentasi	
Tahun Bekerja	1976-1982	21	21%
	1983-1989	30	30%
	1990-1996	15	15%
	1997-2003	22	22%
	2004-2008	12	12%
	Total	100	100%
Jabatan	Kepala Biro	1	1%
	Kepala Bagian	2	2%
	Kepala Sub bagian	7	7%
	Karyawan	90	90%
	Total	100	100%
Lama bekerja pada jabatan sekarang	0-6 bulan	6	6%
	6 bulan-1 tahun	12	12%
	1 tahun-2 tahun	17	17%
	2 tahun-5 tahun	28	28%
	> 5 tahun	37	37%
	Total	100	100%
Pendidikan Terakhir	SLTP/Sederajat	-	0%
	SLTA/Sederajat	40	40%
	D1/D2/D3	13	13%
	S1	35	35%
	S2	12	12%
	Lainnya	-	0%
	Total	100	100%
Usia	15-24 tahun	1	1%
	25-45 tahun	65	65%
	46-65 tahun	34	34%
	Total	100	100%

3.2. Pengolahan Data Kuesioner

Pengolahan data untuk kuesioner ini terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas dan uji kecukupan.

1. Uji validitas

Validitas suatu alat ukur menunjukkan tingkat kesesuaian hasil pengukuran dengan tujuan alat ukur. Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengujian validitas kuesioner adalah sebagai berikut:

- Langkah awal yang dilakukan adalah membuat tabulasi jawaban responden untuk butir pernyataan, kemudian menghitung total skor untuk setiap jawaban responden.

Dimana:

Y_i = total skor jawaban untuk responden ke-i

X_i = skor jawaban untuk responden ke-i

- Menghitung kuadrat skor jawaban dan kuadrat total skor jawaban responden untuk masing-masing pernyataan.
- Menghitung hasil kali skor jawaban dan total skor untuk setiap responden (XY)
- Menghitung korelasi *product moment* (r) untuk setiap butir pernyataan pada persamaan 1:

$$r_{xy} = \frac{N \left(\sum_{i=1}^N X_i Y_i \right) - \left(\sum_{i=1}^N X_i \right) \left(\sum_{i=1}^N Y_i \right)}{\sqrt{\left[N \sum_{i=1}^N X_i^2 - \left(\sum_{i=1}^N X_i \right)^2 \right] \left[N \sum_{i=1}^N Y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^N Y_i \right)^2 \right]}}$$

Dimana :

r_{xy} : Nilai korelasi antara X dan Y

N : Jumlah responden

X_i : Skor responden ke-i untuk butir pernyataan yang diuji

Y_i : Skor total responden ke-i untuk semua butir pernyataan

5. Membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk $N = 30$ dan taraf kesalahan 0.05. Jika

$r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid, dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pernyataan tersebut tidak valid.

2. Uji reliabel

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih. Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama (Singarimbun, 1989).

Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan metode *Alfa Cronbach*. Menurut metode ini koefisien keandalan alat ukur (α) akan mempunyai nilai antara 0 sampai 1, semakin tinggi nilainya maka keandalannya akan semakin baik. Harga koefisien keandalan sebesar 0.6 atau lebih dianggap sudah baik untuk tingkat keandalan suatu kuesioner dalam mengukur suatu gejala (Umar, 2000).

Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengujian keandalan kuesioner dengan metode *Alfa Cronbach* adalah:

1. Menghitung jumlah skor setiap butir pertanyaan. Jumlah skor yang dimaksud adalah penjumlahan skor responden ke-i sampai n untuk seluruh pertanyaan.
2. Menghitung jumlah kuadrat skor setiap butir pertanyaan.
3. Menghitung jumlah skor semua butir pertanyaan untuk setiap responden.
4. Menghitung jumlah skor semua responden.
5. Menghitung jumlah kuadrat skor responden.
6. Menghitung jumlah varians butir pertanyaan dengan menggunakan persamaan 2:

$$\sum_{j=1}^n \sigma_i^2 = \sum_{j=1}^n \left[\frac{\sum_{i=1}^N X_i}{N} - \frac{\left(\sum_{i=1}^N X_i \right)^2}{N} \right]$$

7. Menghitung varians total dengan menggunakan persamaan 3:

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i^2}{n} - \frac{\left(\sum_{i=1}^n Y_i \right)^2}{n^2}$$

8. Menghitung koefisien keandalan dengan menggunakan persamaan 4:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^k \sigma_b^2}{\sigma_i^2} \right)$$

Dari perhitungan yang telah dilakukan, maka didapatkan bahwa hasil yang diperoleh untuk variabel profil budaya organisasi dan kualitas pelayanan adalah reliabel.

3. Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data bertujuan untuk mengetahui apakah data atau sampel yang telah dikumpulkan telah mewakili populasi secara keseluruhan sehingga dapat dilakukan

pengujian dan pengolahan data lebih lanjut. Berikut ini langkah-langkah dalam melakukan uji kecukupan data pada persamaan 5, adalah sebagai berikut:

1. Hitung total skor untuk setiap item pernyataan

$$Y_i = \sum_{j=1}^n X_{ij}$$

Dimana:

Y_i = Total skor jawaban untuk atribut ke-i

X_{ij} = Skor tiap jawaban ke-i untuk responden ke-j

2. Hitung kuadrat total dari skor jawaban responden untuk setiap item pernyataan.
3. Menghitung jumlah data yang dibutuhkan (N') dengan menggunakan persamaan 6:

$$N' = \left[\frac{\frac{a}{b} \sqrt{N \sum_{i=1}^N X_{ij}^2 - \left(\sum_{i=1}^N X_{ij} \right)^2}}{\sum_{i=1}^N X_{ij}} \right]^2$$

Dimana:

N' : Jumlah responden yang dibutuhkan

N : Jumlah responden yang diambil

X_{ij} : Total skor jawaban tiap responden

a : Koefisien tingkat keyakinan = 2

b : Tingkat ketelitian (taraf kesalahan) = 5%

Membandingkan nilai N' dengan nilai N . Bila $N < N'$ berarti jumlah data belum cukup, maka perlu penambahan data. Tetapi bila $N > N'$ berarti jumlah data telah cukup, sehingga tidak perlu penambahan data.

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, maka didapatkan bahwa dapat disimpulkan bahwa data tersebut telah cukup.

3.3. Perhitungan Tingkat Profil Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan.

Perhitungan ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar persentasi profil budaya organisasi dan kualitas pelayanan yang diterapkan di Universitas Andalas. Perhitungan ini dilakukan dengan menggunakan *Software SPSS 15*.

Rekapitulasi tingkat profil budaya organisasi pegawai pada Universitas Andalas dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini:

Tabel 2. Rekapitulasi Tingkat Profil Budaya Organisasi

Dimensi	Tingkat kepuasan	Persentasi	Keterangan
Azas Tujuan	3.51	70%	Baik
Azas Konsensus	3.42	68%	Baik
Azas Keunggulan	3.41	68%	Baik
Azas Kesatuan	3.17	63%	Baik
Azas Prestasi	3.54	71%	Baik
Azas Empirik	3.33	67%	Baik
Azas Keakraban	3.38	68%	Baik
Azas Integritas	3.71	74%	Baik

Sedangkan untuk tingkat kualitas pelayanan pegawai berada pada daerah sangat puas atau berkualitas. Hal ini berarti pegawai telah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen.

3.4 Analisis Korelasi

Langkah-langkah pengolahan data korelasi antara variabel profil budaya organisasi dengan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Tulis Ho dan H1 dalam bentuk kalimat

Ho : Terdapat hubungan yang positif dan *significant* antara kualitas pelayanan dengan profil budaya organisasi atas azas tujuan

H1: Tidak Terdapat hubungan yang positif dan *significant* antara kualitas pelayanan dengan profil budaya organisasi atas azas tujuan

2. Hitung nilai r dengan menggunakan rumus korelasi *moment produc.* Persamaan 7:

$$r_{xy} = \frac{N \left(\sum_{i=1}^N X_i Y_i \right) - \left(\sum_{i=1}^N X_i \right) \left(\sum_{i=1}^N Y_i \right)}{\sqrt{\left[N \sum_{i=1}^N X_i^2 - \left(\sum_{i=1}^N X_i \right)^2 \right] \left[N \sum_{i=1}^N Y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^N Y_i \right)^2 \right]}}$$

r_{xy} = Nilai korelasi *product moment* atas X dan Y

N = Jumlah responden

Y_i = Skor total jawaban responden ke-i untuk semua butir pernyataan

X_i = Skor jawaban butir pernyataan yang diuji untuk responden ke-i

XY = Skor pernyataan dikali skor total

4. Tentukan nilai r tabel dengan taraf *significant* 5%
5. Tentukan kriteria pengujian signifikansi korelasi, yaitu:
Ho : signifikan
H1 : Tidak signifikan
Dasar pengambilan keputusan :
jika r hitung > r tabel, maka terima Ho
jika r hitung < r tabel, maka tolak Ho
6. Kesimpulan : Karena r hitung < r tabel,.

Perhitungan yang sama dilakukan untuk menghitung korelasi antara kualitas pelayanan dengan variabel budaya organisasi lainnya yaitu atas azas konsensus, azas keunggulan, azas kesatuan, atas azas prestasi, azas Empirik, atas azas keakraban dan azas integritas.

3.5 Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui hubungan antara profil budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Perhitungan analisis regresi ini menggunakan *software SPSS 15.0*. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dapat diketahui bahwa faktor profil budaya yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan berdasarkan persepsi karyawan adalah dimensi ke-1, ke-4 dan ke-8, yaitu tujuan, kesatuan dan integritas. Artinya tujuan organisasi yang jelas akan memberikan pengaruh pelayanan terhadap konsumen, semakin jelas tujuan suatu organisasi maka kualitas pelayanan yang akan diberikan pun semakin baik. Begitu juga dengan kesatuan dan integritas, merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, kesatuan dan integritas yang kuat membentuk suatu sistem organisasi yang solid yang tentunya mampu memberikan yang terbaik dari sistem tersebut. Dalam hal ini organisasi harus mampu memberikan pelayanan terbaik bagi mahasiswa.

4. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

1. Tingkat kualitas pelayanan dan profil budaya organisasi pada universitas Andalas berada pada taraf baik.
2. Variabel profil budaya organisasi yang paling berpengaruh *significant* terhadap kualitas pelayanan adalah faktor tujuan, kesatuan dan integritas
3. Adanya faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan seperti faktor motivasi, kemampuan, kepuasan kerja, prestasi kerja, kesejahteraan karyawan dan sebagainya membuat faktor-faktor yang terdapat pada profil budaya tidak terlalu berpengaruh signifikan

Referensi

- [1] Arikunto, S. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Yogyakarta. 1989
- [2] Eriyanto. *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*. LkiS. Yogyakarta. 2007.
- [3] Ghazali, I. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang. 2005
- [4] Gasperz, Vi. *Total Quality Management* .Jakarta. 2005
- [5] Ismelinda, 2007, *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Rumah Sakit M.Jamil*, Padang.: UNAND
- [6] Marina, D. 2009, *Analisis Perhitungan Tingkat Kepuasan Kerja Perawat Serta Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Rumah Sakit Pertamina Dumai)*, Padang: UNAND
- [7] Pidato dan Laporan Rektor pada Acara Dies Natalis Ke-52 Universitas Andalas. 2008
- [8] Riduwan. *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta. Bandung. 2004
- [9] Rencana Program, Kegiatan dan Anggaran Penyelenggaraan dan Pembangunan Pendidikan Tinggi (RPKAPPT) Tahun Anggaran 2009 Universitas Andalas, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional, 2008.
- [10] Singarimbun. *Metode penelitian Survei*. Jakarta.1989
- [11] Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.2002
- [12] Sतालaksana. *Tata Tata Cara Kerja*.Bandung. 1979
- [13] Tjiptono, F. *Service Management mewujudkan layanan Prima*. ANDI Yogyakarta. Yogyakarta. 2008
- [14] Walpole, Myers. *Ilmu Peluang dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuwan*. Penerbit ITB: Bandung. 1995
- [15] www.publik.brawijaya.ac.id, 27 Agustus 2009
- [16] www.Bankskripsi.Com/Budaya, 27 Agustus 2009