

PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PELAYANAN MAHASISWA

Muhammad Dedy Miswar¹

Ikrar Putra Setiawan²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Amkop Makassar

Email : muhammaded06@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh komitmen organisasi, kepercayaan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan mahasiswa. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei - Juli 2019 dan menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Ilmu Pendidikan dan Keguruan, dan Fakultas Pertanian, Peternakan dan Kehutanan semester IV (empat) Tahun Akademik 2018/2019 Universitas Muslim Maros. Sampel dalam penelitian ini diambil 100 mahasiswa. Sampel mahasiswa diambil secara proporsional pada masing-masing ketiga fakultas dengan metode *proportional random sampling*. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan tabulasi dan persentase. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi ganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi, kepercayaan dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap kinerja pelayanan mahasiswa.

Kata Kunci : Komitmen, Kepercayaan, Kepuasan Kerja, Kinerja Pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the influence of organizational commitment, trust and job satisfaction on student service performance. This research was conducted in May - July 2019 and used primary and secondary data. Data collection techniques are observation and interview. The population of this study are students of the Faculty of Economics and Business, Faculty of Education and Teacher Training, and the Faculty of Agriculture, Animal Husbandry and Forestry in the fourth semester (four) Academic Year 2018/2019 Maros Muslim University. The sample in this study was taken by 100 students. Student samples were taken proportionally on each of the three faculties using the proportional random sampling method. Data processing is done using tabulations and percentages. The analysis used is multiple regression analysis. The results showed that organizational commitment, trust and job satisfaction together had a significant effect on student service performance.

Keywords : Commitment, Trust, Job Satisfaction, Service Performance

PENDAHULUAN

Komitmen organisasi dapat meningkatkan kinerja pegawai, dengan terciptanya komitmen organisasi yang tinggi membuat pegawai mencintai dan merasa memiliki perusahaan, yang diwujudkan dalam bentuk kinerja organisasi sebagai rasa cinta pegawai terhadap organisasi. Karyawan yang mempunyai komitmen terhadap organisasinya mengembangkan pola pandang yang lebih positif terhadap organisasi dan senang hati tanpa paksaan mengeluarkan energi ekstra demi kepentingan organisasi serta meningkatkan kinerja perusahaan (Sudarman, 2018; Pangestu, 2014; Harmen dan Amanah, 2013; Nur'aeni, 2011).

Kepercayaan adalah kesediaan atau kerelaan untuk bersandar pada rekan yang terlibat dan pertukaran diyakini. Kerelaan merupakan hasil dari sebuah keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, kejujuran, dan bertanggung jawab. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertindak laku karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan yang diharapkan dan harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya (Edastama, 2014; Wuryan dan Legowo, 2009).

Kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian

(Wijaya, 2017; Hidayati dkk, 2014). Salah satu pihak yang banyak berhubungan langsung dengan kepuasan dan ketidakpuasan di perguruan tinggi adalah mahasiswa. Banyaknya perguruan tinggi yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa menyebabkan setiap perguruan tinggi menempatkan orientasi pada kepuasan mahasiswa sebagai tujuan utama (Sulastri, 2016). Setiap perguruan tinggi perlu memperhatikan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan karena hal tersebut dapat dijadikan sebagai evaluasi dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan pendidikan di masa yang akan datang (Turnip dkk, 2014).

Kinerja adalah hasil pencapaian kerja seseorang dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan kriteria yang ditetapkan (Darmawati dan Marnis, 2017). Kinerja karyawan sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi, yang antara lain meliputi : kuantitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja, dan sifat kooperatif (Priyatama, 2014).

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh komitmen organisasi, kepercayaan dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pelayanan

mahasiswa. Penelitian ini menguji hipotesis tentang hubungan dan pengaruh antara komitmen organisasi, kepercayaan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan mahasiswa. Hipotesis yang di uji adalah komitmen organisasi, kepercayaan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei - Juli 2019 yang berlokasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Pertanian, Peternakan dan Kehutanan, dan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muslim Maros.

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa semester 6 (enam) TA 2018/2019 di ketiga Fakultas Universitas Muslim Maros. Jumlah sampel mahasiswa yang diambil adalah 100 orang. Sampel mahasiswa diambil secara proporsional pada masing-masing ketiga fakultas dengan metode *proportional random sampling*.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan tabulasi dan persentase. Analisis yang digunakan adalah analisis data kuantitatif dan regresi berganda dengan menggunakan skala Likert yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang digolongkan ke dalam lima tingkatan (Sugyono, 2005) sebagai berikut.

- a. Jawaban sangat tidak setuju = 1
- b. Jawaban tidak setuju = 2

- c. Jawaban netral = 3
- d. Jawaban setuju = 4
- e. Jawaban sangat setuju = 5

Model analisis regresi ganda yang digunakan untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi, kepercayaan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan mahasiswa adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 \ln X_1 + \beta_2 \ln X_2 + \beta_3 \ln X_3 + \mu$$

Keterangan :

Y = kinerja pelayanan mahasiswa

β_0 = intersept

$\beta_1 - \beta_3$ = koefisien regresi (parameter yang ditaksir)

μ = *error term*

X_1 = komitmen organisasi

X_2 = kepercayaan

X_3 = kepuasan kerja

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepercayaan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Mahasiswa

Pengaruh komitmen organisasi, kepercayaan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan mahasiswa dianalisis dengan menggunakan analisis regresi ganda. Hasil analisis regresi tersebut disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepercayaan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan pada Mahasiswa

Variabel	Tanda Harapan	Koefisien Regresi	Standar Error	t-hitung	Prob.	Signifikan
C	+/-	-248,292	28,854	-8,605	0,000	***
X ₁	+	1,810	0,239	7,575	0,000	***
X ₂	+	0,308	0,142	2,162	0,033	**
X ₃	+	0,745	0,091	8,173	0,000	***
R ²		0,970	*** : Signifikan pada tingkat Kesalahan 1%			
R-squared		0,941	** : Signifikan pada tingkat Kesalahan 5%			
S.E. of regression		4,569				
F-statistik		508,498	***			

Sumber : olah data Spss

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 1, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,970. Hal ini berarti sebanyak 97,00 persen variasi dari kinerja pelayanan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen dalam model (variabel komitmen organisasi, kepercayaan dan kepuasan kerja). Hasil uji menunjukkan bahwa nilai F hitung (α : 1%), sebesar 508,498 lebih besar dari F tabel (4,04) berarti bahwa variabel independen (komitmen organisasi, kepercayaan dan kepuasan kerja) secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap kinerja pelayanan mahasiswa.

Hasil uji t terhadap variabel independen menunjukkan variabel independen yang berpengaruh nyata terhadap kinerja pelayanan mahasiswa adalah komitmen organisasi (X_1), kepercayaan (X_2), dan kepuasan kerja (X_3). Koefisien regresi variabel komitmen organisasi, kepercayaan dan kepuasan

kerja bertanda positif. Berarti setiap penambahan faktor kinerja pelayanan mahasiswa tersebut akan menaikkan kinerja pelayanan mahasiswa.

1. Komitmen Organisasi (X_1)

Koefisien regresi komitmen organisasi mempunyai koefisien regresi positif dan berpengaruh nyata terhadap kinerja pelayanan mahasiswa. Koefisien regresi komitmen organisasi sebesar 1,810, hasil uji t berpengaruh nyata pada tingkat kepercayaan 99 persen. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh nyata terhadap peningkatan kinerja pelayanan mahasiswa. Berarti setiap kenaikan komitmen organisasi sebesar 1 persen akan menaikkan kinerja pelayanan mahasiswa sebesar 1,810 persen. Komitmen organisasi merupakan salah satu sikap kerja, karena merefleksikan perasaan seseorang (suka atau tidak suka) terhadap organisasi tempat bekerja (Aisyah, 2015).

Komitmen organisasi dipandang sebagai suatu orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan individu sangat memikirkan dan mengutamakan pekerjaan dan organisasinya. Individu akan berusaha memberikan segala usaha yang dimilikinya dalam rangka membantu organisasi mencapai tujuannya (Tobing, 2009). Tingkat komitmen organisasi yang tinggi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan dan sikap yang positif, termasuk peningkatan kinerja, keterbukaan terhadap inovasi, produktivitas pekerja dan tanggung jawab sosial yang positif (Wahyudi dan Sudibya, 2016).

2. Kepercayaan (X_2)

Koefisien regresi kepercayaan mempunyai koefisien regresi positif dan berpengaruh nyata terhadap kinerja pelayanan mahasiswa. Koefisien regresi kepercayaan sebesar 0,308, hasil uji t berpengaruh nyata pada tingkat kepercayaan 95 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh nyata terhadap kenaikan kinerja pelayanan mahasiswa. Berarti setiap kenaikan kepercayaan sebesar 1 persen akan menaikkan kinerja pelayanan mahasiswa sebesar 0,308 persen. Kepercayaan bersandar pada

seseorang atau sesuatu yang dipercayai mempunyai konsekuensi dalam hubungan diantara pemberi kepercayaan dan yang diberikan kepercayaan. Kepercayaan sama dengan integritas, loyalitas, perhatian dan memegang teguh janji (Kesuma dkk, 2015).

Kepercayaan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi sebuah komitmen atau janji. Kepercayaan adalah faktor penting yang dapat mengatasi krisis dan kesulitan antara rekan bisnis serta merupakan aset penting dalam mengembangkan hubungan jangka panjang antar organisasi. Suatu organisasi harus mampu mengenal faktor-faktor yang dapat membentuk kepercayaan agar dapat menciptakan, mengatur, memelihara, menyokong dan mempertinggi tingkat hubungan dengan pelanggan (Kesuma dkk, 2015).

3. Kepuasan Kerja (X_3)

Koefisien regresi kepuasan kerja mempunyai koefisien regresi positif dan berpengaruh nyata terhadap kinerja pelayanan mahasiswa. Koefisien regresi kepuasan kerja sebesar 0,745, hasil uji t berpengaruh nyata pada tingkat kepercayaan 99 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh nyata terhadap kinerja pelayanan mahasiswa. Berarti setiap

kenaikan kepuasan kerja sebesar 1 persen akan menaikkan kinerja pelayanan mahasiswa sebesar 0,745 persen. Pegawai yang mempunyai kepuasan terhadap pekerjaannya memiliki loyalitas terhadap perusahaan, dan akan melakukan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan penuh tanggung jawab (Zahara dan Hidayat, 2017).

Adanya peningkatan kepuasan kerja pada pegawai berdampak pada kinerja yang ditunjukkannya. Pegawai yang puas akan mampu meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Hal ini terjadi karena dalam organisasi jasa, kesetiaan dan ketidaksetiaan pelanggan sangat tergantung pada cara pegawai berhubungan dengan pelanggan. Pegawai yang puas lebih ramah, ceria, dan responsif yang dihargai pelanggan. Pegawai yang puas memiliki kemungkinan kecil untuk mengundurkan diri, sehingga pelanggan lebih sering menjumpai wajah-wajah akrab dan menerima layanan yang berpengalaman (Indrawati, 2013).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan komitmen

organisasi, kepercayaan dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap kinerja pelayanan mahasiswa.

Saran

Pelayanan mahasiswa yang diberikan oleh pegawai yang didasarkan ukuran kinerja dengan mengacu pada variabel yang digunakan untuk mengukur kinerja tersebut, maka pegawai perlu mempertahankan dan akan lebih baik untuk meningkatkan kinerja pelayanan kepada mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S., 2015. *Hubungan Komitmen Organisasi dengan Motivasi Kerja Karyawan PT. Jasamarga Cabang Belmera*. Jurnal Diversita. 1 (1) : 57 - 63.
- Darmawati dan Marnis, 2017. *Pengaruh Kepemimpinan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu*. Jurnal Tepak Manajemen Bisnis. IX (2) : 21 - 42.
- Edastama, P., 2014. *Pengaruh Kualitas Service Terhadap Kepuasan Kepercayaan, dan Kecenderungan Berperilaku Mahasiswa pada Perguruan Tinggi di Jakarta*. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa. 7 (1) : 129 - 152.
- Harmen, H., dan Amanah, D., 2013. *Analisis Model Komitmen*

- Organisasi Terhadap Kinerja Dosen Universitas Negeri Medan*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. 5 (3) : 205 - 213.
- Hidayati, A., Fudholi, A., dan Sumarni, 2014. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administratif di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta*. Jurnal Pharmacia. 4 (1) : 59 - 64.
- Indrawati, AD., 2013. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar*. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan. 7 (2) : 135 - 142.
- Kesuma, E., Amri, dan Shabri, M., 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sulthan Hotel Banda Aceh*. Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. 4 (4) : 176 - 192.
- Nur'aeni, 2011. *Pengaruh Motivasi, Kompetensi dan Komitmen Terhadap Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Swasta di Kopertis Wilayah II Palembang (Survey pada Perguruan Tinggi Swasta di Kopertis Wilayah II Palembang)*. Jurnal Manajemen dan Bisnis. 1 (2) : 101 - 129.
- Pangestu, AA., 2014. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada BNI KCU Undip Semarang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Priyatama, A., 2014. *Analisis Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Sinar Sosro Semarang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Sudarman, E., 2018. *Pengaruh Budaya Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang*. Jurnal Study & Management Research. XV (1) : 71 - 84.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedelapan. CV. Alfabeta Bandung.
- Sulastri, T., 2016. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen dan Kewirausahaan "Optimal". 10 (2) : 167 - 184.
- Tobing, DSKL., 2009. *Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III di Sumatera Utara*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. 11 (1) : 31 - 37.
- Turnip, H., Situmorang, M., dan Siregar, R., 2014. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy Service Quality (Studi Kasus di Departemen*

- Matematika FMIPA USU*.
Jurnal Saintia Matematika. 2 (2)
: 163 - 171.
- Wahyudi, NKS., dan Sudibya, IGA., 2016.
*Pengaruh Kepuasan Kerja dan
Komitmen Organisasional pada
Kinerja Karyawan di Natya
Hotel, Kuta Bali*. E-Jurnal
Manajemen Unud. 5 (2) : 870 -
897.
- Wijaya, S., 2017. *Analisis Tingkat
Kepuasan Mahasiswa Terhadap
Pelayanan Bagian Keuangan
dengan Metode Customer
Satisfaction Index*. Jurnal Ilmiah
Rekayasa dan Manajemen
Sistem Informasi. 3 (1) : 11 - 17.
- Wuryan, HS., dan Legowo, D., 2009.
*Pengaruh Citra Lembaga,
Kepercayaan Mahasiswa
Terhadap Kepuasan Mahasiswa
dan Implikasinya Kepada
Komitmen Relasional
Mahasiswa pada Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri
Semarang*. Jurnal Tema. 6 (2) :
119 - 131.
- Zahara, RN., dan Hidayat, H., 2017.
*Pengaruh Kepuasan dan Disiplin
Kerja Terhadap Kinerja
Karyawan Bank di Kota Batam*.
Journal of Applied Managerial
Accounting. 1 (2) : 150 - 156.