

FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KINERJA PELAYANAN MAHASISWA (Studi Kasus Universitas Muslim Maros)

Ummul Chair¹

Hamka²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muslim Maros

Email : ummulchair28@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 semester 6 (enam) TA 2018/2019 di ketiga Fakultas Universitas Muslim Maros. 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 Organisasi, Kepercayaan, Kepuasan Kerja, Kinerja

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect 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 namely observation and interviews. The population of this research is the 6th semester students of 2018/2019 in the three Faculties of the Maros Muslim University. Student samples were taken proportionally in each of the three faculties by the proportional random sampling method. Data processing is done by using tabulations and percentages. The analysis used is multiple regression analysis. The results showed that organizational commitment, trust and job satisfaction together significantly affected student service performance.

Keywords : Organizational Commitment, Trust, Job Satisfaction, Performance

PENDAHULUAN

Dalam komitmen organisasi tercakup unsur loyalitas terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan, dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Dimana loyalitas, keterlibatan, dan penerimaan terkait dengan kinerja organisasi (Nurandini dan Lataruva, 2014). Jika komitmen karyawan telah diperoleh akan didapatkan karyawan yang setia, dan mampu bekerja sebaik mungkin untuk kepentingan organisasi (Sherlywati, 2015). Keadaan ini sangat baik bagi pencapaian tujuan organisasi, karena organisasi mendapat dukungan penuh dari anggotanya sehingga bisa berkonsentrasi secara penuh pada tujuan yang diprioritaskan (Kurniawan, 2011).

Kepercayaan pelanggan merupakan sebuah perbandingan dari apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang telah diterima pelanggan. Dalam hal ini organisasi harus mampu meningkatkan kepuasan, sehingga pelanggan tidak beralih pada organisasi lain untuk memenuhi kebutuhannya (Purwa dan Ardani, 2018; Guspul dan Ahmad, 2014). Pengalaman dan informasi yang baik akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap suatu produk maupun layanan jasa, hal ini dikarenakan pengalaman yang berbentuk pada memori konsumen terhadap suatu produk atau jasa dapat membantun rasa percaya seseorang jika pengalaman yang mereka alami menyenangkan dan memuaskan konsumen (Wahyu, 2013).

Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja bawahannya,

dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Kepuasan kerja juga disinyalir berpengaruh terhadap kinerja bawahan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan bersifat dinamik. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu (Widodo, 2006). Kepuasan dicapai bila dihasilkan dan diperoleh dari lingkungan sebanding dengan tingkat kebutuhan individu. Kepuasan kerja akan diperoleh jika karyawan merasa aspirasi terpenuhi dan tingkat kebutuhannya sebanding dengan yang peroleh dari pekerjaannya (Arifin, 2017).

Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan (Utami, 2013). Penilaian kinerja didasarkan pada pemahaman, pengetahuan, keahlian, kepiawaian dan perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik dan analisis atribut perilaku seseorang sesuai kriteria yang ditentukan untuk masing-masing pekerjaan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh komitmen organisasi, kepercayaan dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh 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.

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 1, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,995. Hal ini berarti sebanyak 99,50 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 3.068,00 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 pada mahasiswa.

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

Variabel	Tanda Harapan	Koefisien Regresi	Standar Error	t- hitung	Prob. Signifikan
C	+/-	11,969	1,488	8,044	0,000
X ₁	+	0,454	0,032	14,146	0,000
X ₂	+	0,434	0,033	13,238	0,000
X ₃	+	0,043	0,020	2,108	0,034
R ²		0,995			
R-squared		0,990			
S.E. of regression		1,189			
F-statistik		3.068,00			

Sumber : olah data spss

1. Komitmen Organisasi (X₁)

Koefisien regresi komitmen organisasi mempunyai koefisien regresi positif dan berpengaruh nyata terhadap kinerja pelayanan mahasiswa. Koefisien regresi komitmen organisasi sebesar 0,454, 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 0,454 persen. Komitmen organisasi dapat digunakan untuk memprediksi aktivitas profesional dan perilaku kerja karena mencerminkan sikap positif individu terhadap organisasi. Sikap tersebut akan memotivasi individu untuk menjadi disiplin dalam bekerja,

mematuhi aturan dan kebijakan dalam organisasi, menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, dan meningkatkan pencapaian seseorang. Dengan cara ini pengetahuan dan pemahaman mengenai komitmen organisasi dapat digunakan sebagai dasar untuk memprediksi perilaku kerja individu (Haris, 2017).

Komitmen organisasional mempengaruhi berbagai perilaku penting agar organisasi berfungsi efektif seperti rendahnya tingkat turnover, tingginya kinerja karyawan, rendahnya tingkat kemangkauan dan tingginya rasa memiliki atas tempatnya bekerja.

2. Kepercayaan (X₂)

Koefisien regresi kepercayaan mempunyai koefisien regresi positif dan berpengaruh nyata terhadap kinerja pelayanan mahasiswa. Koefisien regresi kepercayaan sebesar 0,434, hasil uji t berpengaruh nyata pada tingkat kepercayaan 99 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 0,434 persen. Kepercayaan adalah keyakinan bahwa penyedia jasa dapat menggunakannya sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pengguna jasa. Kepercayaan adalah suatu kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif (Arifin, 2011). Kepercayaan mempengaruhi secara positif penilaian konsumen secara keseluruhan. Pelanggan akan

mempercayakan pemenuhan harapannya kepada penyedia jasa yang memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dari penyedia jasa lainnya sehingga pelanggan dapat mengupayakan mengurangi resiko. Kepercayaan dalam konteks *relationship marketing*, merupakan salah satu dimensi untuk menentukan seberapa jauh suatu pihak merasakan integritas dan janji yang ditawarkan oleh pihak lain (Indriani dan Nurcaya, 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 0,043, hasil uji t berpengaruh nyata pada tingkat kepercayaan 95 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 0,043 persen. Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dapat membangun psikologi organisasi sehingga akan mempengaruhi perilaku organisasi. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Dalam bekerja tentunya setiap pegawai ingin merasakan kepuasan dalam bekerja, baik dalam lingkungan, rekan kerja maupun kepuasan dari segi pekerjaannya. Pegawai yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan berdampak pula terhadap kinerja

pegawai. Kepuasan kerja menjadi salah satu faktor yang penting untuk diperhatikan dalam meningkatkan kinerja pegawai (Sari dan Hadijah, 2016). Adanya peningkatan kepuasan kerja pada karyawan tentu berdampak pada kinerja yang ditunjukkannya. Kepuasan kerja memiliki arti penting bagi karyawan maupun perusahaan, khususnya demi terciptanya keadaan positif di lingkungan kerja (Indrawati, 2013).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut komitmen organisasi, kepercayaan dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap kinerja pelayanan mahasiswa.

Saran

Kinerja pelayanan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa sudah sesuai harapan yang diinginkan oleh mahasiswa. Oleh karena itu pegawai harus tetap mempertahankan kinerja pelayanannya dan diharapkan dapat ditingkatkan, sehingga mahasiswa memberikan respon positif terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Arifin, M., 2017. *Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja (Studi terhadap Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara)*. Jurnal EduTech. 3 (2) : 87 - 98.

- Arifin, S., 2011. *Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Jepara Indah*. Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis. 8 (1) : 67 - 78.
- Guspul, A., dan Ahmad, A., 2014. *Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah di Wonosobo*. Jurnal PPKM UNSIQ. III : 156 - 170.
- Haris, H., 2017. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung*. Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya. 19 (2) : 135 - 151.
- 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.
- Kurniawan, MRN., 2011. *Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Publik (Studi pada Pemerintah Daerah Kabupaten Demak)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nurandini, A., dan Lataruva, E., 2014. *Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Pegawai Perum Perumnas Jakarta)*. Jurnal Studi Manajemen & Organisasi. 11 : 78 - 91.
- Purwa, IBNS., dan Ardani, IAKS., 2018. *Peran Kepercayaan Nasabah dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. E-Jurnal Manajemen Unud. 7 (1) : 192 - 220.
- Sari, RNI., dan Hadijah, HS., 2016. *Peningkatan Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja*. Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran. 1 (1) : 204 - 214.
- Sherlywati, 2015. *Komitmen Organisasional dan Authentic Happiness: Studi Kasus Karyawan pada Sebuah Organisasi Bisnis Retail di Kota Bandung*. Jurnal Administrasi Bisnis. 11 (1) : 33 - 60.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedelapan. CV. Alfabeta Bandung.
- Utami, SB., 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Wahyu, NA, 2013. *Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di Hira Cargo Cabang Semarang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Widodo, U., 2006. *Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Bawahan (Studi Empiris pada Perguruan Tinggi Swasta di Kota Semarang)*. Jurnal Fokus Ekonomi. 1 (2) : 92 - 108.

