

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MAHASISWA
(Studi Kasus Perguruan Tinggi di Kabupaten Maros)**

Ummul Chair¹⁾ Hamka²⁾
^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muslim Maros
Email : ummulchair28@gmail.com

(Diterima: 18 Agustus 2018; direvisi: 09 September 2018; dipublikasikan: 31 Oktober 2018)



©2018 –Bongaya Journal for Research in Management STIEM Bongaya. Ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah licensi CC BY-NC-4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

Abstrak : Budaya organisasi diyakini merupakan faktor penentu utama terhadap kesuksesan produktivitas organisasi. Keberhasilan suatu organisasi baik sebagai keseluruhan maupun sebagai kelompok dalam suatu organisasi tertentu, sangat tergantung pada mutu kepemimpinan yang terdapat dalam organisasi. Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi maka hasil kerjanya akan optimal sehingga perusahaan dapat mencapai yang ditargetkan. Pentingnya peran kualitas pelayanan bagi kehidupan suatu organisasi atau perusahaan untuk berupaya meningkatkan potensi yang dimiliki, agar kualitas dan kuantitas pelayanan tersebut dapat bersaing atau setidaknya mampu mengimbangi laju persaingan di dunia usaha. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi terhadap kualitas pelayanan mahasiswa pada perguruan tinggi. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei - Juli 2018 dan menggunakan data primer dan sekunder. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa semester 6 (lima) TA 2018/2019 di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen, Sekolah Tinggi Keguruan Ilmu Pendidikan dan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian. Sampel mahasiswa diambil secara proporsional pada masing-masing ketiga perguruan tinggi dengan metode *proportional random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan tabulasi dan persentase. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi ganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi, kepemimpinan, dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Budaya Organisasi; Kepemimpinan; Motivasi; Pelayanan

PENDAHULUAN

Budaya organisasi penting, karena merupakan kebiasaan-kebiasaan yang terjadi dalam hirarki organisasi yang mewakili norma-norma perilaku yang diikuti oleh para anggota organisasi. Budaya yang produktif adalah budaya yang dapat menjadikan organisasi menjadi kuat dan tujuan perusahaan dapat

terakomodasi (Giantari dan Riana, 2017; Koesmono, 2005). Budaya organisasi diyakini merupakan faktor penentu utama terhadap kesuksesan produktivitas organisasi (Ikhsan, 2016). Tinggi rendahnya produktivitas kerja dapat juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan kerja disekitarnya (Tumbelaka dkk, 2016; Gustiawan, 2012).

Setiap individu harus memiliki pengetahuan ilmiah tentang kepemimpinan tim, setiap anggota tim harus memiliki kepribadian masing-masing yang meliputi keragaman dalam pengetahuan dan keterampilan dalam tim, dan kemampuan anggota tim untuk memanfaatkan beragam pengetahuan dan keterampilan (Hesty, 2012). Faktor kepemimpinan memainkan peranan penting untuk meningkatkan kinerja pegawai, baik pada tingkat individual, kelompok dan pada tingkat organisasi (Sugiyarto, 2017). Keberhasilan suatu organisasi baik sebagai keseluruhan maupun sebagai kelompok dalam suatu organisasi tertentu, sangat tergantung pada mutu kepemimpinan yang terdapat dalam organisasi yang bersangkutan (Baki, 2012).

Pada dasarnya hal yang mendorong timbulnya motivasi dalam diri karyawan adalah adanya kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi. Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi maka hasil kerjanya akan optimal sehingga perusahaan dapat mencapai yang ditargetkan (Fachreza dkk, 2018). Karyawan yang termotivasi untuk memenuhi kebutuhannya akan bekerja lebih giat dan berdampak pada kinerja yang dihasilkan menjadi lebih optimal (Luthfi dkk, 2014; Hardiyana dkk, 2013).

Persaingan yang semakin ketat menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen mengkonsumsi barang/jasa (Puti, 2013). Kualitas pelayanan merupakan suatu alat kendaraan kepuasan yang bersifat multidimensi. Untuk itu kegiatan pelayanan organisasi atau perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan

pelanggan. Pentingnya peran kualitas pelayanan bagi kehidupan suatu organisasi atau perusahaan untuk berupaya meningkatkan potensi yang dimiliki, agar kualitas dan kuantitas pelayanan tersebut dapat bersaing atau setidaknya mampu mengimbangi laju persaingan di dunia usaha. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi terhadap kualitas pelayanan mahasiswa pada perguruan tinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei - Juli 2018 yang berlokasi di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen, Sekolah Tinggi Keguruan Ilmu Pendidikan dan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Kabupaten Maros.

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung dari lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi literatur dari berbagai sumber yang dapat dijadikan referensi dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data adalah :

1. Observasi, yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati secara langsung kegiatan di ketiga perguruan tinggi.
 2. Wawancara, dilakukan untuk mengumpulkan data dari ketiga perguruan tinggi dengan alat bantu berupa kuesioner.
- Populasi penelitian ini adalah mahasiswa semester 6 (lima) TA 2018/2019 di ketiga perguruan tinggi tersebut. Jumlah sampel mahasiswa yang diambil adalah 100 orang. Sampel mahasiswa diambil secara proporsional pada masing-masing ketiga perguruan tinggi 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 budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi terhadap kualitas pelayanan adalah:

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

Keterangan :

- Y = kualitas pelayanan
- β_0 = intersept
- $\beta_1 - \beta_3$ = koefisien regresi (parameter yang ditaksir)
- μ = error term
- X_1 = budaya organisasi
- X_2 = kepemimpinan
- X_3 = motivasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Pengaruh budaya organisasi, kepemimpinan, dan motivasi terhadap kualitas pelayanan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi ganda. Hasil analisis regresi tersebut disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Variabel	Tanda Harapan	Koefisien Regresi	Standar Error	t-hitung	Prob.	Signifikan
C	+/-	32,651	9,119	3,581	,001	***
X ₁	+	0,139	0,079	1,752	,083	*
X ₂	+	0,262	0,087	3,027	,003	***
X ₃	+	0,362	0,075	4,823	,000	***
R-squared		0,777				*** : Signifikan pada tingkat Kesalahan 1%
S.E. of regression		0,604				* : Signifikan pada tingkat Kesalahan 10%
F-statistik		8,562				
		48,815				***

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 1, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,777. Hal ini berarti sebanyak 77,70 persen variasi dari kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen dalam model (variabel budaya organisasi, kepemimpinan, dan motivasi). Hasil uji menunjukkan bahwa nilai F hitung (α : 1%), sebesar 48,815 lebih besar dari F tabel (4,04) berarti bahwa variabel independen

(budaya organisasi, kepemimpinan, dan motivasi) secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan.

Hasil uji t terhadap variabel independen menunjukkan variabel independen yang berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan adalah budaya organisasi (X_1), kepemimpinan (X_2), dan motivasi (X_3). Koefisien regresi variabel budaya organisasi, kepemimpinan, dan motivasi bertanda

positif. Berarti setiap penambahan faktor kualitas pelayanan tersebut akan menaikkan kualitas pelayanan.

1. Budaya Organisasi (X_1)

Koefisien regresi budaya organisasi mempunyai koefisien regresi positif dan berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan. Koefisien regresi budaya organisasi sebesar 0,139, hasil uji t berpengaruh nyata pada tingkat kepercayaan 90 persen. Hal ini menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Berarti setiap kenaikan budaya organisasi sebesar 1 persen akan menaikkan kualitas pelayanan sebesar 0,139 persen. Semakin baik gaya kepemimpinan dalam memimpin pegawai, maka akan semakin baik atau naik kinerja pegawai. apabila dalam suatu organisasi dengan sistem dan pengelolaan yang baik, kemudian ditunjang tatakelola budaya organisasi yang baik pula, maka diperoleh budaya organisasi yang kuat mampu menciptakan pelayanan yang berkualitas. Lebih lanjut apabila diteruskan ke arah pengembangan budaya organisasi maka diperoleh hasil yaitu berpengaruh secara nyata terhadap kualitas pelayanan organisasi. Hasil penelitian yang dilakukan Waluyo dan Ismirah (2016), menyatakan Budaya Organisasi pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Bisnis dan Pariwisata semakin baik maka semakin meningkat mutu pelayanan.

2. Kepemimpinan (X_2)

Koefisien regresi kepemimpinan mempunyai koefisien regresi positif dan berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan. Koefisien

regresi kepemimpinan sebesar 0,262, hasil uji t berpengaruh nyata pada tingkat kepercayaan 99 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh nyata terhadap kenaikan kualitas pelayanan. Berarti setiap kenaikan kepemimpinan sebesar 1 persen akan menaikkan kualitas pelayanan sebesar 0,262 persen. Kepemimpinan merupakan salah komponen variabel yang dapat memberikan kualitas pelayanan bagi suatu organisasi. Berhasil atau tidak seorang yang memimpin sebuah organisasi dapat dilihat dari respon positif dan negatif dari yang dipimpin. Oleh karena itu kepemimpinan dari seorang pemimpin merupakan salah satu faktor pendorong bagi kemajuan kinerja pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Hadian (2015) hasilnya adalah kepemimpinan, struktur organisasi, dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja Dinas-dinas Kota /Kabupaten di Propinsi Jawa Barat, baik secara parsial maupun simultan. Kinerja dinas-dinas Kota/Kabupaten sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik dinas-dinas Kota/Kabupaten di Provinsi Jawa Barat.

3. Motivasi (X_3)

Koefisien regresi motivasi mempunyai koefisien regresi positif dan berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan. Koefisien regresi motivasi sebesar 0,362, hasil uji t berpengaruh nyata pada tingkat kepercayaan 99 persen. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan pegawai. Berarti setiap kenaikan motivasi sebesar 1 persen

akan menaikkan kualitas pelayanan sebesar 0,362 persen. Motivasi merupakan salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai variabel dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Semakin baik dan mempunyai motivasi kerja yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, maka akan semakin memberikan dan menaikkan kualitas pelayanan. Seorang pegawai yang mempunyai motivasi tinggi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaan maka umumnya tingkat kinerja pegawai akan tinggi, dan berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan sebaliknya. Motivasi yang diberikan oleh pimpinan memiliki peran penting untuk meningkatkan semangat kerja dan komitmen karyawan terhadap perusahaan, yang akhirnya berhasil meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Mariah dan Sa'ud (2013), menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik. Sedangkan hasil penelitian Talle (2016), menyatakan pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan yaitu budaya organisasi, kepemimpinan, dan motivasi secara

bersama-sama berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan.

Saran

Untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa perguruan tinggi di Kabupaten Maros yang akan datang, sebaiknya perlu ditingkatkan kemampuan dan pemahaman pegawai. Tujuannya adalah pegawai meyakinkan kepada mahasiswa sehingga terjamin mendapatkan bantuan dan pelayanan sesuai yang diharapkan.

DAFTAR RUJUKAN

- Baki, MSU., 2012. *Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung*. Jurnal Organisasi dan Manajemen. 2 (1) : 10 - 17.
- Fachreza, Musnadi, M., dan Majid, MSA., 2018. *Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan dan Dampaknya pada Kinerja Bank Aceh Syariah di Kota Banda Aceh*. Jurnal Magister Manajemen. 2 (1) : 115 - 122.
- Giantari, IAI., dan Riana, IG., 2017. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan Klumpu Bali Resort Sanur*. E-Jurnal Manajemen Unud. 6 (12) : 6471 - 6498.
- Gustiawan, W., 2012. *Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja serta Pengaruhnya Terhadap Produktifitas Kerja*.

- Jurnal Menara Ilmu. III (29) : 175 - 185.
- Hadian, D., 2015. *Pengaruh Kepemimpinan, Struktur Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Dinas serta Implikasinya pada Pelayanan Publik*. Kontingensi. 3 (1) : 26 - 43.
- Hardiyana, A., Iskandar, S., dan Nurlaila, L., 2013. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja serta Implikasinya Terhadap Kinerja Guru*. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Entrepreneurship. 7 (2) : 64 - 73.
- Hesty, E., 2012. *A Longitudinal Examination of the Relationship Between Team Leadership and Performance*. Artikel. <http://hestyemha.blogspot.co.id/2012/12/jurnal-internasional.html>. (Diakses Tanggal 24 April 2017).
- Ikhsan, A., 2016. *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Non Dosen pada Universitas Mercu Buana Jakarta*. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis. 2 (1) : 17 - 35.
- Koesmono, HT., 2005. *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. 7 (2) : 171 - 188.
- Luthfi, RI., Susilo, H., dan Riza, MF., 2014. *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT Elsicom Prima Karya, Kantor Perwakilan Surabaya)*. Artikel. <https://www.scribd.com/doc/250603739/Jurnal-Pengaruh-motivasi-terhadap-kinerja-karyawan>. (Diakses Tanggal 24 April 2017).
- Mariah, S., dan Sa'ud, US., 2013. *Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik*. Jurnal Administrasi Pendidikan. XVII (1) : 145 - 153.
- Puti, WC., 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam*. Skripsi. Fakultas Bisnis dan Manajemen. Universitas Widyatama. Bandung.
- Sugiyarto, 2017. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan pada PT. Purnamajaya Bhakti Utama*. Jurnal Sekretari. 4 (2) : 1 - 13.
- Talle, A., 2016. *Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara*. eJurnal Katalogis. 4 (4) : 201 - 210.
- Tumbelaka, SSX., Alhabsji, T., dan Nimran, U., 2016. *Pengaruh*

Ummul Chair, dkk, Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan, dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa / 31

Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Intention To Leave (Studi pada Karyawan PT.Bitung Mina Utama). Jurnal Bisnis dan Manajemen. 3 (1) : 94 - 108.

Waluyo dan Ismirah, 2016. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pelayanan pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Bisnis dan Pariwisata Jakarta. Jurnal Sekretaris. 3 (1) : 1 - 22.*