

Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda

Bayu Siswanto^{1*}, Suwoko²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

*Kontak email: bayusiswanto655@gmail.com

Diterima: 27/07/20

Revisi: 28/09/20

Diterbitkan: 24/12/20

Abstrak

Tujuan studi: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda, data penelitian diperoleh berdasarkan hasil kuesioner yang mengambil sampel sebanyak 138 orang karyawan perusahaan.

Metodologi: Pengumpulan data adalah dengan metode survei, dan dengan alat bantu yaitu kuisisioner yang dibagikan melalui *link google form*. Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan analisis linier sederhana berdasarkan hasil *output* dari aplikasi SPSS versi 26.

Hasil: Sehingga diperoleh nilai $Y = 7,001 + 0,720 X$. Dari hasil perhitungan tersebut, didapatkan nilai beta 0,720, sehingga dapat dikatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda. Dengan perolehan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,576. Artinya budaya organisasi mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 58%, sedangkan sisanya sekitar 42% dipengaruhi oleh variabel - variabel lainnya, yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Manfaat: Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh bagaimana karyawan dalam bekerja memahami serta menjalankan apa yang menjadi budaya dalam perusahaan. Pemahaman terhadap budaya organisasi wajib dilaksanakan oleh setiap karyawan, karena budaya organisasi merupakan citra perusahaan dan juga dapat dijadikan pedoman serta tolak ukur karyawan dalam menjalankan pekerjaan maupun dalam menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan pekerjaannya. Pemahaman karyawan dalam mengimplementasikan budaya organisasi, sangat membantu karyawan itu sendiri dan perusahaan dalam menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Abstract

Purpose of study: The purpose of this study was to determine how much influence the organizational culture of service quality at PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda, research data obtained based on the results of a questionnaire that took a sample of 138 company employees.

Methodology: Data collection is by survey method, and with the help of a questionnaire distributed via the Google form link. In analyzing data, this study uses a simple linear analysis based on the outputs from the SPSS version 26 application.

Results: So as to get the value of $Y = 7.001 + 0.720 X$. From the results of these calculations, a beta value of 0.720 is obtained, so it can be said that organizational culture significantly influences the quality of service at PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda. With the acquisition of the coefficient of determination (R^2) of 0.576. This means that organizational culture affects service quality by 58%, while the remaining approximately 42% is influenced by other variables, which are not included in this study.

Applications: In its implementation, service quality is strongly influenced by how employees work in understanding and carrying out what is becoming a culture in the company. An understanding of organizational culture must be carried out by every employee, because organizational culture is a corporate image and can also be used as guidelines and benchmarks for employees in carrying out work and in solving problems related to their work. Understanding of employees in implementing organizational culture, is very helpful for employees themselves and the company in maintaining the quality of services provided to customers.

Kata kunci: Budaya organisasi, Kualitas pelayanan

1. PENDAHULUAN

Suatu organisasi dapat dikatakan sebagai organisasi yang baik apabila mampu memaksimalkan semua sumberdaya yang dimiliki, termasuk sumberdaya manusianya untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya. Menurut Robbins dan Judge (2013), budaya organisasi adalah sistem makna bersama yang diselenggarakan oleh anggota, yang membedakan organisasi dari organisasi lainnya. Dengan terciptanya suatu budaya organisasi, diharapkan seluruh elemen

dalam organisasi tersebut, memiliki pedoman yang sama, memiliki arah dan tujuan yang sama, dan memiliki tata cara pengelolaan organisasi yang sama pula. Menurut Schein (2010), definisi budaya organisasi adalah pola asumsi dasar yang ditentukan atau dikembangkan oleh sekelompok orang ketika mereka belajar mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal, yang telah berhasil dengan baik sehingga dianggap sah untuk diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang tepat untuk berfikir, melihat, merasakan dan memecahkan masalah.

Kinicki dan Fugate (2012) berpendapat budaya organisasi adalah seperangkat bersama, diambil untuk memberikan asumsi implisit bahwa kelompok yang memegang dan menentukan bagaimana cara pandang, cara berpikir, dan bereaksi terhadap berbagai lingkungan. Menurut Cushway dan Lodge (2002), budaya organisasi merupakan sistem nilai organisasi dan akan mempengaruhi cara pekerjaan dilakukan dan cara karyawan berperilaku. Oleh karena itu, budaya organisasi mampu berpengaruh terhadap operasional perusahaan, dalam hal ini kualitas pelayanan terhadap pelanggan, dengan pemahaman dan pengetahuan yang baik terhadap budaya organisasi, maka semakin baik dan berkualitas juga pelayanan yang diberikan, karena budaya organisasi merupakan citra dari sebuah perusahaan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Maryadi (2014), dengan hasil penelitiannya yaitu pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) pemerintah Aceh, pada penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Keberhasilan dalam mengimplementasikan *value* dalam budaya organisasi, mendorong RSIA berkembang pesat dan berkelanjutan.

Pelayanan yang berkualitas bergantung pada sejauh mana karyawan yang bersangkutan memahami dan menjalankan aturan-aturan, kewajiban serta tata kelola yang ada dalam perusahaannya dalam hal pemberian pelayanan kepada pengguna jasanya. Hal tersebut sangat mempengaruhi, karena inilah yang dituntut oleh perusahaan untuk dapat dimiliki oleh setiap karyawan dan menjadikan faktor-faktor tersebut sebagai budaya organisasi. Oleh sebab itu, pengetahuan dan pemahaman karyawan terhadap budaya organisasi, sangat penting karena berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada pengguna jasa karyawan tersebut.

Setiap budaya organisasi membawa pengaruhnya sendiri-sendiri kedalam kualitas pelayanan kepada konsumen. Hal ini juga yang dapat ditemukan pada perusahaan ritel yang ada di Samarinda, itu sebabnya penulis ingin meneliti apakah terdapat pengaruh antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda. PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda adalah perusahaan tempat dilakukannya penelitian, yang merupakan perusahaan ritel dan salah satu cabang dari PT Matahari *Department Store*, Tbk yang ada di Samarinda. Di Samarinda sendiri selain di Plaza Mulia, PT Matahari *Department Store*, Tbk, memiliki dua cabang lainnya, yaitu di Mall Lembuswana dan di Big Mall.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada karyawan PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda, karena ingin mengetahui apakah budaya organisasi yang ada di perusahaan tersebut sudah dipahami dan dilaksanakan oleh para karyawan, dan seberapa berpengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Berdasarkan apa yang telah diuraikan dalam pendahuluan, maka dapat ditarik suatu rumusan masalah sebagai berikut : Apakah terdapat pengaruh antara budaya organisasi terhadap kualitas layanan pada PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda dan rumusan masalah tersebut diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan pada PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk menambah, memperdalam dan mengembangkan pengetahuan penulis serta sebagai latihan dalam menuangkan hasil pemikiran dan penelitian sesuai dengan ketentuan penulis karya ilmiah di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Dapat dipergunakan sebagai masukan untuk dijadikan referensi bagi pihak-pihak yang memerlukan, khususnya PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda. Sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti dalam bidang ilmu manajemen sumberdaya manusia, khususnya mengenai pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan.

2. METODOLOGI

2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda, yang beralamatkan di Jalan Bhayangkara No. 58 Kelurahan Bugis, Kecamatan Samarinda Ulu, kota Samarinda Propinsi Kalimantan Timur (www.petalokasi.org). PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia merupakan cabang dari salah satu perusahaan ritel terbesar di Indonesia, yaitu PT Matahari *Department Store*, Tbk. PT Matahari *Department store*, Tbk merupakan organisasi yang besar dengan ruang lingkup yang luas (nasional), dan di Samarinda sendiri, PT Matahari *Department Store*, Tbk, memiliki tiga cabang, yaitu di Mall Lembuswana, Bigmall dan plaza mulia tempat penelitian dilakukan, yang memiliki karyawan sebanyak 210 orang.

2.2 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, digunakan jenis data kuantitatif. Definisi dari metode kuantitatif adalah metode penelitian yang dimulai dari sebuah teori dan tertuju pada data, dari hasil data tersebut akan menghasilkan sebuah penerimaan atau penolakan terhadap teori yang digunakan dalam penelitian tersebut. Data kuantitatif adalah data yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka, dikutip dari Sugiyono (2012). Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian dengan metode kuantitatif adalah penelitian yang dimulai dengan sebuah teori menuju kepada data dari perusahaan, kemudian berakhir dengan penerimaan atau penolakan atas teori tersebut.

Pada jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian dengan metode kuantitatif, karena jenis metode penelitian kuantitatif lebih menonjolkan atas hasil data yang diperoleh dalam bentuk lisan maupun secara tulisan misalnya seperti struktur organisasi perusahaan atau gambaran singkat tentang perusahaan yang dimulai dengan sebuah teori menuju kepada data dari perusahaan, kemudian berakhir dengan penerimaan atau penolakan atas teori tersebut.

2.3 Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel

Jumlah populasi telah diketahui yaitu sebanyak 210 orang karyawan yang bekerja pada PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda, pengertian dari populasi itu sendiri adalah sebuah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah diterapkan oleh seorang peneliti dan kemudian di tarik kesimpulannya. Melihat banyaknya jumlah populasi penelitian, maka diperlukan sebuah sampel, oleh karena itu dibuat teknik pengambilan sampel.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling*, yaitu *simple random sampling*. Yang dimaksud dengan teknik *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada populasi untuk di jadikan sampel, teknik ini juga di ambil secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi. Teknik ini dikatakan *simple random sampling* karena rumus yang digunakan sangat *simpel*, dan *random* berarti dicari secara acak tanpa memfokuskan atau memilih salah satu populasi berdasarkan jabatan. Peneliti memilih rumus *simple random sampling* dalam penelitian ini, karena jumlah populasi suatu objek telah diketahui jumlahnya.

Pada penelitian ini telah memilih teknik pengambilan sampel yaitu *simple random sampling* dengan menggunakan rumus penentuan sampel dikutip berdasarkan rumus dari buku Sugiyono (2012), yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (1)$$

Keterangan:

- n = Jumlah Sampel Yang Diperlukan
 N = Jumlah Populasi Yang Telah Diketahui
 e = Tingkat Kesalahan Sampel (*Sampling Error*) Biasanya ditetapkan sebesar 1% - 5%

Penelitian ini menggunakan *Sampling Error* sebesar 5%, Maka akan di dapatkan sampel, dengan tingkat kesalahan sebesar 5%, yaitu:

$$n = \frac{210}{1 + 210(0,05)^2} \quad (2)$$

$$n = \frac{210}{1 + 210(0,0025)} \quad n = \frac{210}{1 + 0,525} \quad (3)$$

$$n = 138 \text{ orang}$$

Berdasarkan pada perhitungan yang telah diketahui dari rumus tersebut, jumlah populasi PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda adalah sebanyak 210 orang, dan dengan menggunakan tingkat kesalahan (*sampling error*) adalah sebesar 5%, maka sampel yang diperlukan adalah sebanyak 138 orang yang akan dijadikan sebagai responden penelitian.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memudahkan setiap responden penelitian dalam memberikan tanggapan terhadap pernyataan yang dibagikan, maka peneliti menyajikan kuisisioner dalam bentuk *google form*. Pengisian kuisisioner sendiri dapat dilakukan langsung oleh responden, menggunakan *smartphone* yang mereka miliki, melalui *link google form* yang sudah dibagikan kepada responden. Setelah semua responden mengisi kuisisioner pada *link google form* yang sudah dibagikan kepada masing-masing responden melalui *smartphone*, maka peneliti dapat *download* data kuisisioner tersebut untuk kemudian diolah menjadi data penelitian.

2.5 Teknik Analisis Data

Dalam melakukan pengujian sebuah instrumen penelitian banyak sekali cara yang dapat dilakukan oleh seorang peneliti, dan untuk penelitian ini peneliti memilih teknik analisis dengan regresi linier sederhana, karena hanya menguji dua variabel. Sedangkan jika dirumuskan analisis regresi linier sederhana menurut buku Sugiyono (2016) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b X \quad (4)$$

Keterangan:

- Y = Variabel terikat yang akan diprediksi
 X = Variabel Bebas yang memiliki nilai tertentu
 a = Bilangan Konstanta

b = Koefisien Regresi

Berikutnya setelah mendapatkan hasil jawaban reponden penelitian, maka yang dapat dilakukan adalah untuk membantu menganalisis data penelitian, agar lebih mudah dan akurat, maka peneliti menggunakan analisis rentang skor dengan melihat pada tabel skor penilaian menurut [Ghozali \(2013\)](#), tabel tersebut berisi skor atas interval data dan kategori-kategori keterangan atas skor pada hasil data analisis penelitian, tabel tersebut adalah:

Tabel 1 : Skala Penilaian Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan

No	Skor	Kategori
1	1 – 1,80	Sangat Rendah
2	1,81 - 2,61	Rendah
3	2,62 - 3,42	Sedang
4	3,43 - 4,23	Tinggi
5	4,24 – 5	Sangat Tinggi

Setelah mendapatkan hasil penelitian maka data murni yang ada akan langsung diolah, sebelum mengolah dan melakukan pengujian data, untuk mempermudah peneliti dalam mengolah data, maka peneliti akan menggunakan skala likert data penelitian, untuk mengukur jawaban dari responden untuk setiap butir pernyataan yang diisi. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju, pembobotan nilai pada skala likert untuk setiap pilihan jawaban dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2 : Skala Likert Variabel Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Peayanan

No	Singkatan	Keterangan	Bobot
1	STS	Sangat Tidak setuju	1
2	TS	Tidak Setuju	2
3	N	Netral	3
4	S	Setuju	4
5	SS	Sangat Setuju	5

2.6 Hipotesis

Hipotesis adalah sebuah dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang didapatkan berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu, yaitu penelitian tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Rumusan hipotesis didasarkan atas kerangka fikir yang merupakan hasil jawaban sementara atas masalah yang telah dirumuskan. Dari definisi tersebut, maka rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut :

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PT Matahari *Department Store Plaza Mulia Samarinda*.

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PT Matahari *Department Store Plaza Mulia Samarinda*.

2.7 Uji t

Untuk melakukan uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh variabel penjelas atau independen variabel budaya organisasi, terhadap kualitas pelayanan pada perusahaan. Dimana: b = Koefisien regresi, sb = Standar deviasi dari variable bebas. Jika $t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung}$, maka pernyataan H_0 diterima dan pernyataan H_a ditolak, yang berarti tidak ada berpengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Jika $t \text{ tabel} \geq t \text{ hitung}$, maka H_0 ditolak diterima dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh yang negatif antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan.

2.8 Koefisien Korelasi

Setelah mendapatkan hasil perhitungan uji T maka untuk mengukur seberapa kuat sebuah korelasi pada variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan, dibuatlah sebuah kriteria korelasi variabel yang dikutip berdasarkan pendapat dari [Sugiyono \(2013\)](#). untuk mengetahui tinggi rendahnya hubungan yang terjadi antar variabel sebagai berikut:

Tabel 3: Interval Koefisien Variabel Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan

No	Interval	Keterangan
1	0 – 0,25	Korelasi sangat lemah
2	$\geq 0,25 - 0,5$	Korelasi cukup
3	$\geq 0,5 - 0,75$	Korelasi kuat
4	$\geq 0,75 - 1$	Korelasi sangat kuat

2.9 Uji Validitas

Yang dilakukan selanjutnya adalah mengolah dan menguji hasil data penelitian yang sudah diperoleh. Yang pertama adalah dengan menguji validitas setiap butir pernyataan atas jawaban tanggapan responden, definisi dari validitas adalah ketepatan anatara data yang terjadi dengan objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh seorang peneliti ([Sugiyono, 2016](#)). Dalam melakukan uji validitas ini peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 26 untuk mendapatkan hasil uji data penelitian yang telah di terima dari 138 orang karyawan PT Matahari *Department Store Plaza Mulia Samarinda* yang menjadi responden penelitian. Berdasarkan dari buku [Sugiyono \(2016\)](#) semua instrumen penelitian dapat dikatakan bahwa instrumen

tersebut valid dilihat dari nilai r hitung yang harus $>$ dari 0,5. Pada instrumen uji validitas, penelitian ini memiliki sebanyak 5 butir pernyataan untuk indikator budaya organisasi dan 5 butir pernyataan untuk indikator kualitas pelayanan.

Tabel 4 : Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi (X)

No	Variabel	Kode Pernyataan	Loading Analysis	Keterangan
1	Kesadaran Diri (X1)	BO1	0.832	Valid
2	Keagresifan (X2)	BO2	0.815	Valid
3	Kepribadian (X3)	BO3	0.795	Valid
4	Performa (X4)	BO4	0.792	Valid
5	Orientasi Tim (X5)	BO5	0.813	Valid

Tabel 5 : Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No	Variabel	Kode Pernyataan	Loading Analysis	Keterangan
1	Bukti Fisik (Y1)	KL1	0.833	Valid
2	Empati (Y2)	KL2	0.837	Valid
3	Kehandalan (Y3)	KL3	0.764	Valid
4	Cepat Tanggap (Y4)	KL4	0.820	Valid
5	Jaminan (Y5)	KL5	0.840	Valid

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada [tabel 4](#) dan [tabel 5](#) diatas, dapat dilihat bahwa semua butir pernyataan yang diujikan adalah valid karena melebihi syarat validitas yaitu r hitung $\geq 0,5$ setelah menguji validitas semua instrumen penelitian, maka dilanjutkan dengan menguji reliabilitas penelitian. Pada uji reliabilitas ini setiap pernyataan yang telah diuji dapat dikatakan realibel jika nilai *alpha cronbach* adalah sebesar $\geq 0,6$ hal ini diambil berdasarkan pendapat dari peneliti terdahulu yaitu menurut [Arikunto \(2016\)](#).

2.10 Uji Reliabilitas

Selanjutnya adalah mengetahui untuk hasil uji reliabilitas penelitian tentang variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda, dengan 5 indikator untuk budaya organisasi, yaitu kesadaran diri, keagresifan, kepribadian, performa dan orientasi tim serta 5 indikator untuk kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap dan jaminan yang dapat dilihat pada [tabel 6](#) dibawah, berikut:

Tabel 6 : Hasil Uji Reliabilitas Penelitian

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Hasil Uji
Budaya Organisasi (X)	0.917	Realibel
Kualitas Pelayanan (Y)	0.923	Realibel

Dari hasil yang didapatkan pada [tabel 6](#) diatas, dapat dilihat dan dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan untuk variabel budaya organisasi dan kualitas pelayanan pada PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda, yang telah di ujikan adalah reliabel, karena nilai *alpha cronbach* $\geq 0,6$ dan untuk masing-masing variabel tersebut nilainya lebih dari pada 0,6.

Setelah mendapatkan hasil uji validitas dan reliabilitas untuk setiap instrumen penelitian, maka selanjutnya adalah untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda, digunakanlah analisis rentang skala interval penelitian, yaitu menganalisis butir pernyataan untuk setiap indikator penelitian pada variabel budaya organisasi dan kualitas pelayanan. Untuk itu, akan dikategorikan hasil penelitian yang berpatokan pada tabel skala penilaian instrumen penelitian, berdasarkan pendapat dari [Ghozali \(2013\)](#), sebagai berikut:

Tabel 7 : Skala Penilaian Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan

No	Skor	Kategori
1	1 – 1,80	Sangat Rendah
2	1-81 - 2,61	Rendah
3	2,62 - 3,42	Sedang
4	3,43 - 4,23	Tinggi
5	4,24 – 5	Sangat Tinggi

Dari [tabel 7](#) di atas untuk skala penilaian masing-masing variabel dapat dilakukan penilaian sesuai dengan panduan dari tabel tersebut, yaitu dengan beberapa kategori antara lain, sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi. Dengan panduan dari tabel tersebut, maka dapat dilakukan analisis untuk setiap butir pernyataan, sesuai dari hasil jawaban responden yang telah diukur berdasarkan skala likert penelitian.

Sehingga mendapatkan hasil rentang skor penilaian indikator pada variabel budaya organisasi dan kualitas pelayanan untuk setiap butir pernyataan variabel budaya organisasi yang mengukur berdasarkan 5 indikator penelitian berdasarkan pendapat dari [Edison \(2016\)](#), yaitu kesadaran diri, keagresifan, kepribadian, performa dan orientasi tim dengan lima butir pernyataan. Hasil perhitungan total skor untuk variabel budaya organisasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8 : Penilaian Total Skor Variabel Budaya Organisasi

No	Indikator Penelitian	Nilai
1	Kesadaran Diri	4.98
2	Keagresifan	3.69
3	Kepribadian	4.98
4	Performa	4.97
5	Orientasi Tim	4.99
Rata-rata Nilai		4.72

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada tabel 8 diatas, hasil skor perhitungan rentang skala pada variabel budaya organisasi, yaitu dengan lima indikator menghasilkan nilai rata-rata sebesar 4.72 masuk dalam kategori skor 4,24–5 atau berada pada kategori kriteria sangat tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa, karyawan PT Matahari *Department Store Plaza Mulia Samarinda*, sangat mengikuti budaya organisasi sebagai citra perusahaan yang diterapkan di PT Matahari *Department Store Plaza Mulia Samarinda*, dan menjadikannya sebagai pedoman dalam bekerja dan menjalankan kewajibannya, sehingga karyawan dapat bekerja dengan maksimal dan memberikan hasil terbaik bagi perusahaan.

Setelah mengetahui rentang total skor dari variabel budaya organisasi dengan lima indikator yang telah dibahas di atas, maka dilanjutkan kembali untuk perolehan hasil analisis rentang skor pada variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari lima indikator penelitian berdasarkan pendapat Kottler (2011), yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap dan jaminan dengan lima butir pernyataan yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 9 : Penilaian Total Skor Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator Penelitian	Nilai
1	Bukti Fisik	4.97
2	Empati	4.97
3	Kehandalan	4.98
4	Cepat Tanggap	4.97
5	Jaminan	4.97
Rata-rata Nilai		4.97

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada tabel 9 diatas, hasil skor perhitungan rentang skala pada variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 4.97 masuk dalam kategori skor 4,24–5 atau berada pada kategori kriteria sangat tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan PT Matahari *Department Store Plaza Mulia Samarinda* telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya, sehingga perusahaan dapat terus berkembang dan sukses serta mampu menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana yang telah didapatkan, langkah selanjutnya adalah untuk mengukur seberapa kuat sebuah korelasi pada variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan, dibuatlah sebuah kriteria korelasi variabel yang dikutip berdasarkan pendapat dari Sugiyono (2013), untuk mengetahui tinggi rendahnya hubungan yang terjadi antar variabel sebagai berikut:

Tabel 10 : Interval Koefisien Variabel

No	Interval	Keterangan
1	0 – 0,25	Korelasi Sangat Lemah
2	≥ 0,25 – 0,5	Korelasi Cukup Kuat
3	≥ 0,5 – 0,75	Korelasi Kuat
4	≥ 0,75 – 1	Korelasi Sangat Kuat

Dari perhitungan yang telah dilakukan pada penelitian ini, dengan melakukan uji regresi linier sederhana menggunakan bantuan aplikasi SPSS 26, maka didapatkan hasilnya dan akan disajikan pada tabel analisis regresi linier sederhana sebagai berikut:

Tabel 11 : Hasil Analisis Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	t hitung	Probabilitas (Sig. t)
Budaya Organisasi (X)	0,720	13,603	0,000
Konstanta	7,001		
F Hitung	185,037		
R ²	0,576		
Adjusted R ²	0,573		
R	0,759		
Kualitas Pelayanan (Y)			

Dari hasil yang didapatkan pada tabel 11 diatas maka dapat dilihat bahwa diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 13,603 dengan tingkat signifikansi 0,000, yaitu menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95% ($\alpha = 0,05$) dan derajat kebebasan sebanyak 136 sehingga diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,977. Jadi $13,603 > 1,977$ berarti pernyataan H_a dapat diterima sedangkan pernyataan H_o ditolak, yang berarti variabel budaya organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, dari hasil perhitungan tersebut dimasukan kedalam rumus regresi linier sederhana, yaitu:

$$Y = 7,001 + 0,720 X \quad (5)$$

Sehingga diperoleh nilai beta 0,720 dengan perolehan determinasi (R^2) sebesar 0,576. Artinya budaya organisasi mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 58%, sedangkan sisanya sekitar 42% budaya organisasi mempengaruhi variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini. Sehingga dapat dikatakan bahwa interval koefisien yang didapatkan berada pada angka $\geq 0,5 - 0,75$ dengan keterangan korelasi kuat.

3. HASIL DAN DISKUSI

PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda, merupakan satu dari tiga cabang PT Matahari *Department Store*, Tbk, yang ada di kota Samarinda, perusahaan ini bergerak dalam bidang ritel, dan menjadi salah satu yang terbesar yang ada di Indonesia. PT Matahari *Department Store*, Tbk memiliki sejarah yang panjang dalam dunia ritel Indonesia. Memulai perjalanan pada tanggal 24 Oktober 1958 dengan membuka gerai pertamanya berupa toko *fashion* anak-anak di daerah Pasar Baru Jakarta, Matahari melangkah maju dengan membuka department store modern pertama di Indonesia pada tahun 1972. Sejak itu Matahari telah menjadikan dirinya sebagai merk asli Nasional (www.matahari.co.id).

Ide Pendirian Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda adalah untuk melengkapi dominasi dari PT Matahari *Department Store*, Tbk dalam bidang usaha pusat perbelanjaan di Kota Samarinda. Plaza Mulia yang beralamatkan di Jalan Bhayangkara No. 58, Kelurahan Bugis, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Propinsi Kalimantan Timur, mulai dibangun pada tahun 2007, dan mulai beroperasi pada tahun 2009. Plaza mulia berdiri diatas lahan seluas 46,649 m², dengan 5 lantai terdiri dari *lower ground*, *ground*, *upper ground*. Lantai 1 dan lantai 2 ditempati oleh penyewa-penyewa besar yang sudah terkenal sebagai perusahaan besar baik skala nasional maupun internasional, salah satunya adalah PT Matahari *Department Store* (www.wikipedia.co.id). Selain di Plaza Mulia, Matahari *Department Store* juga memiliki cabang lain di kota Samarinda, yaitu di Mall Lembuswana dan Big Mall Samarinda.

Jumlah karyawan pada PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda adalah sebanyak 210 orang karyawan, berdasarkan pada rumus untuk mencari jumlah sampel yang dibahas pada materi sebelumnya, diketahui bahwa jumlah sampel yang diperoleh adalah sebanyak 138 orang karyawan yang akan menjadi responden penelitian. Stuktur organisasi pada PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda dimulai dari tingkatan teratas adalah *Store Manager*, kemudian *Assistant Store Manager*, *Supervisor*, *Cordinator*, kemudian dilanjutkan susunan jabatan dan wewenang dibawahnya.

3.1 Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan pada hasil tanggapan yang diperoleh dari responden penelitian yaitu karyawan PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda, maka dapat diketahui bahwa responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut, adalah:

Tabel 12 : Responden Berdasarkan Usia

No	Umur	Responden	Prosentase
1	20 - 25 Tahun	101 orang	72.9 %
2	26 - 30 Tahun	32 orang	23.6 %
3	> 30 Tahun	5 orang	3.5 %
Jumlah		138	100%

Melihat hasil pada tabel 12 dapat diketahui bahwa sebanyak 138 orang karyawan yang menjadi responden penelitian, terbagi berdasar kategori usia yaitu 5 orang responden atau sebesar 3.5% responden berusia >30 tahun, 32 responden atau sebesar 23.6 % responden berusia 26-30 tahun dan sebanyak 101 responden atau sebesar 72.9 % responden berusia 20-25 tahun. Berdasarkan hasil data tersebut dapat dikatakan bahwa PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda telah memperkerjakan karyawan dengan usia kerja yang masuk kedalam kategori produktif karena sebesar 72,9 %. Karyawan berusia 20 - 25 tahun merupakan usia produktif yang dapat diandalkan untuk menunjang produktivitas dalam sebuah perusahaan, karena akan berpengaruh terhadap hasil kerja atau kinerja yang dihasilkan seorang karyawan secara maksimal, karena perusahaan sangat mengharapkan para karyawannya untuk dapat bekerja secara maksimal demi kesuksesan dalam pencapaian target perusahaan.

3.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikutnya adalah jumlah dari responden yang mengisi kuesioner penelitian ini, akan dibagi berdasarkan jenis kelaminnya, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 13 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	Prosentase
1	Laki-laki	63 orang	45.7 %
2	Perempuan	75 orang	54.3 %
Jumlah		138	100%

Berdasarkan hasil tabel yang didapatkan dari tabel 13 maka dapat dilihat responden yang mengisi data identitasnya sesuai jenis kelamin didapatkan hasil sebanyak 63 responden atau sebesar 45,7% adalah laki-laki dan sebanyak 75 responden atau sebesar 54,3 % adalah laki-laki, dari hasil tersebut dapat dibuktikan bahwa sebagian besar karyawan pada perusahaan adalah

perempuan, karena perusahaan ini bergerak pada bidang ritel, dari kesesuaian bidang kerja tersebut maka akan memerlukan tenaga kerja perempuan lebih banyak untuk menawarkan produk-produknya.

3.3 Responden Berdasarkan Jabatan

Berdasar hasil data yang diterima dari jumlah responden sebanyak 138 orang karyawan PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda, maka didapatkan data responden untuk jabatan kerja sangatlah beragam, hal ini disebabkan karena perusahaan ini merupakan perusahaan besar, yang tentunya membutuhkan banyak tenaga-tenaga ahli dalam setiap kegiatan perusahaan. Oleh karena itu, maka peneliti mengelompokkan jabatan kerja karyawan yang sejenis secara umum atau garis besarnya saja. Agar data ini menjadi lebih singkat sehingga mudah dipahami, untuk mengetahui karakteristik jabatan kerja karyawan yang menjadi responden penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 14 : Responden Berdasarkan Jabatan Kerja

No	Jabatan Kerja	Jumlah Karyawan	Prosentase
1	Store Manager	1	0.7 %
2	Assistant Store Manager	1	0.7 %
3	Supervisor	8	5.8 %
4	Kordinator	6	4.6 %
5	Kasir	18	13 %
6	Customer Service	2	1.4 %
7	Support (Admin)	9	6.5 %
8	SA	18	13 %
9	SPG/SPB	75	54.3 %
	Total	138	100%

Dari hasil yang diperoleh pada tabel 14 diatas, untuk jabatan kerja dapat dijabarkan bahwa sebanyak 0.7% atau 1 orang Store Manager, 0.7 % atau 1 orang Assistant Store Manager, 5,8 % atau 8 orang Supervisor, 4,6 % atau 6 orang koordinator, 13 % atau 18 orang kasir, 1,4 % atau 2 orang customer service, 6,5 % atau 9 orang support (admin), 13 % atau 18 orang SA, dan 54,3 % atau 75 orang SPG / SPB. totalnya adalah sebesar 100% atau 138 orang karyawan yang ikut berpartisipasi dalam pengisian kuisioner penelitian ini.

3.4 Hasil Uji Validitas Dan Uji Reabilitas

Pada hasil uji validitas pada tabel 4 dan tabel 5, bahwa semua butir pernyataan variabel budaya organisasi (X) adalah valid, dimana nilai pada setiap butir pernyataan tersebut mempunyai nilai r korelasi > 0,5. Namun pada nilai validitas indikator untuk pernyataan performa adalah tergolong paling rendah diantara nilai indikator lainnya, hal ini dapat disebabkan karena ada beberapa karyawan pada perusahaan masih merasa belum mampu untuk memberikan performa terbaiknya dalam bekerja sesuai dengan keinginan perusahaan.

Sedangkan dari hasil nilai validitas untuk variabel kualitas pelayanan, semua butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan adalah valid, dimana nilai pada item-item pernyataan tersebut mempunyai nilai r korelasi > 0.5. Namun dilihat dari hasil nilai validitas tersebut, untuk indikator kehandalan memiliki nilai validitas yang paling rendah, diantara indikator lainnya, hal ini dapat disebabkan oleh ketidak mampuan atau kurangnya informasi terhadap penguasaan produk (*product knowledge*) atau pekerjaan sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanannya.

Dari hasil uji reliabilitas yang terdapat pada tabel 6 pada pembahasan sebelumnya, berdasar pada data responden yang telah diterima, yaitu hasil uji reliabilitas penelitian menunjukkan bahwa nilai *Croanbach's Alpha* dari keseluruhan indikator pada variabel Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan adalah lebih besar dari 0.6 sehingga dapat dikatakan dan disimpulkan bahwa kedua variabel penelitian dapat dinyatakan reliabel karena nilai yang dihasilkan melebihi 0.6 atau semakin mendekati angka 1.

3.5 Hasil Rentang Skala Skor Penilaian Variabel

Dari hasil rata-rata skor perhitungan rentang skala pada variabel budaya organisasi yaitu dengan lima indikator menghasilkan nilai sebesar 4.72 yang berada pada rentang kategori skor 4.24 - 5 atau berada pada kategori kriteria sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda, sangat mengikuti budaya organisasi sebagai citra perusahaan yang diterapkan di PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda, dan menjadikannya sebagai pedoman dalam bekerja, sehingga karyawan dapat bekerja dengan maksimal dan memberikan hasil terbaik bagi perusahaan.

Dari rata-rata skor dari perhitungan rentang skala pada variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 4.97 yang berada pada rentang kategori skor 4.24 - 5 atau berada pada kategori kriteria sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggan PT Matahari *Department Store* di Plaza Mulia Samarinda, sehingga perusahaan dapat terus berkembang dalam kesuksesan menghadapi persaingan yang semakin ketat.

4. KESIMPULAN

Budaya organisasi sangat berpengaruh signifikan pada kualitas pelayanan pada PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda. Budaya organisasi pada PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda dapat dikatakan sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari rentang skor pada masing-masing indikator penelitian yang sudah dianalisa sebelumnya yaitu, kesadaran diri, keagresifan, kepribadian, performa dan orientasi tim. Dilihat dari rentang skor penilaian penelitian, indikator – indikator tersebut masuk kedalam rentang skor sangat tinggi. Dari penilaian kuisioner yang dibagikan kepada karyawan, sebagian besar karyawan sangat setuju dengan pernyataan dari peneliti tentang budaya organisasi pada PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda, jadi dari hasil analisa tersebut, dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi sudah berjalan dengan sangat baik.

Dari analisis yang sudah dilakukan pada penelitian sebelumnya, berdasarkan hasil analisis variabel kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik, hal ini dapat dilihat dari hasil rentang skor keseluruhan indikator kualitas pelayanan yang berada pada kategori sangat tinggi, indikator tersebut adalah bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap dan jaminan. semua indikator tersebut menunjukkan hasil yang baik dilihat dari hasil kuesioner penelitian dari karyawan perusahaan.

SARAN DAN REKOMENDASI

Budaya organisasi yang sudah tercipta dan sudah terlaksana dengan baik, hendaknya dipertahankan atau ditingkatkan menjadi lebih baik lagi. Kedepannya sosialisasi kepada karyawan terhadap budaya organisasi hendaknya dilakukan dengan terus menerus dan terprogram, sehingga tidak ada lagi karyawan yang tidak paham atau tidak mengerti sama sekali tentang budaya organisasi yang ada di perusahaan, karena ini menyangkut tentang citra perusahaan yang sudah dibangun sejak perusahaan didirikan hingga saat ini. Dan hal tersebut sangat erat hubungannya, dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada para pelanggannya.

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian, hendaknya dapat menganalisa faktor-faktor lain selain budaya organisasi, yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PT Matahari *Department Store* Plaza Mulia Samarinda. Semakin banyak yang digali dari faktor-faktor tersebut, maka akan semakin bertambah pula pengetahuan kita, dan kita dapat mengetahui dimana letak kelemahan atau kekurangan perusahaan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

REFERENSI

- Arikunto. 2016. “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*”. Jakarta. Rineka Citra
- Cushway, Barry dan Derek, Lodge. 2002. “*Organizational Behavior and Design*”. Jakarta: PT ElexMedia ComputindoGramedia.
- Edison, Emron., Yohny, Anwar., dan Komariyah, Imas. 2016. “*Manajemen Sumberdaya Manusia (Strategi dan perubahan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dan organisasi)*”. Bandung. Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 update PLS Regresi. *Jurnal Penelitian : Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Kinicki, Angelo, Fugate, Mel. 2012. “*Organizational Behavior: Key Concepts, Skills, and Best Practices (Fifth Edition)*”. 1221 Avenue of The Americas, New York, NY 10020: McGraw-Hill/ Irwin.
- Kotler, Philip. 2011. “*Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*”. Jakarta. Salemba Empat.
- Peta Lokasi. 2016. “Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda”. <https://petalokasi.org/Kabupaten-Kutai-Barat/Matahari-Department-Store-Plaza-Mulia-Samarinda-366377/>. (diakses pada 3 Maret 2020).
- Robbins, Stephen and Judge, Timothy A. 2013. “*Organizational Behaviour*”. 12nd edition. New Jersey. Upper Saddle River.
- Schein, Edgar H. 2010. “*Organizational Culture and Leadership*”. Fourth Edition. San Fransisco CA. Jossey-Bass. A Wiley Imprint, MarketStreet.
- Sugiyono. 2013. “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”. Bandung. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”. Bandung. CV. Alfabeta.
- Wikipedia. 2020. “*Matahari Department Store*”. https://id.wikipedia.org/wiki/Matahari_Department_Store. (diakses pada 3 Maret 2020).
- www.matahari.co.id (mengenai PT. Matahari Department Store diakses pada 29 Mei 2020).
- www.repository.ut.ac.id. 2019. “Maryadi, (2014) *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh*. Masters thesis, Universitas Terbuka.” <http://repository.ut.ac.id/94/> (diakses pada 10 Maret 2020)