

## PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PTS DI KALIMANTAN SELATAN

**Dr. Drs. H.M. Rahmady Radiany, MM**

**STIE Pancasetia Banjarmasin**

### **ABSTRACT**

*Goals of this research are; (1) to study and analyze significance influence of detail attention to service quality; (2) to study and analyze significance influence of orient result to service quality; (3) to study and analyze significance influence of orient people to service quality; (4) to study and analyze significance influence of orient team to service quality; (5) to study and analyze significance influence of organizational culture simultaneous to service quality. Sample in this research was taken by random sampling five Private Higher Education which major in management. The total sample are 100 students. Analysis technique used multiple linier regression .*

*The research result indicates that: (1) there are significance influence of attention at detail representing the part of cultural variable to service quality to student by lecturer and employees; (2) there are significance influence of orient at result representing one of cultural variable to service quality to student by lecturer and employees; (3) there are significance influence of orient at one which who represent the cultural variable to service quality to student by lecturer and employees; (4) there are significance influence of orient at team which also represent the cultural variable to service quality to student by lecturer and employees; (5) there are significance influence of organizational culture simultaneous to service quality.*

**Keywords:** *Organizational culture, Service quality, and Student.*

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang Masalah**

Ketatnya persaingan antara perguruan tinggi swasta (PTS) di Kalimantan Selatan yang memiliki jurusan manajemen, merupakan tantangan tersendiri bagi masing-masing perguruan tinggi swasta (PTS) untuk memenangkan persaingan. Di mana masing-masing perguruan tinggi swasta (PTS) menawarkan daya tarik yang berbeda-beda untuk memenangkan persaingan dan untuk meningkatkan jumlah mahasiswanya sekaligus

untuk menarik calon mahasiswa baru agar memutuskan untuk memilih jurusan manajemen yang ditawarkannya.

Daya tarik yang ditawarkan oleh masing-masing perguruan tinggi swasta (PTS) tersebut pada umumnya berkaitan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang dimaksud dijabarkan pada bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*emphaty*) yang dalam penerapannya berbeda-beda antara satu perguruan tinggi swasta (PTS) dengan yang lainnya. Kelima variabel tersebut digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa (*service quality*), yang dapat mempengaruhi keputusan mahasiswa untuk memilih jurusan majamenen pada perguruan tinggi swasta (PTS).

Kualitas pelayanan sendiri sebenarnya dipengaruhi oleh banyak aspek, salah satunya adalah budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya (Tjiptono, 2000:75). Budaya organisasi yang baik tentunya akan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang baik pula. Budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap perilaku para anggota organisasi, sehingga jika suatu budaya organisasi perguruan tinggi swasta (PTS) mengarah kepada budaya organisasi yang berkualitas, maka tidak heran jika anggota organisasi juga akan berkualitas. Hal ini dikarenakan tindakan mereka akan secara otomatis berbuat sebaik mungkin demi tetap bertahannya kebudayaan yang telah mereka miliki dan akan mempertahankannya. Oleh karena itu, tidak heran jika banyak mahasiswa yang memilih masuk jurusan manajemen dikarenakan oleh kualitas dari perguruan tinggi swasta (PTS) tersebut. Ini merupakan salah satu faktor penting yang membuat mahasiswa tertarik untuk memilih jurusan manajemen di luar dari pelajaran-pelajaran yang akan mereka terima. Dengan adanya budaya organisasi tersebut maka akan sangat membantu untuk mendapatkan mahasiswa. Maka tidak salah kalau banyak mahasiswa yang memilih atau yang lebih berminat untuk mengambil jurusan manajemen.

Robbins (1998:595) mengemukakan tujuh karakteristik primer yang digunakan untuk memahami hakikat dari budaya suatu organisasi, ketujuh karakteristik primer tersebut adalah:

1. Inovasi dan pengambilan resiko (*innovation and risk taking*).
2. Perhatian pada rincian (*attention to detail*).
3. Orientasi pada hasil (*outcome orientation*).
4. Orientasi pada orang (*people orentation*).
5. Orientation pada tim (*team orientation*).
6. Agresivitas (*agresiveness*).
7. Kemantapan (*stability*).

Dari tujuh variabel tersebut di atas hanya empat yang diambil, yaitu; perhatian pada rincian (*attention to detail*), orientasi pada hasil (*outcome orientation*), orientasi pada orang (*people orentation*), orientasi pada tim (*team orientation*). Pemilihan keempat

variabel didasarkan beberapa pertimbangan yaitu variabel tersebut sangat penting sebagai pertimbangan perguruan tinggi swasta di Kalimantan Selatan dalam meningkatkan kualitasnya, terutama kualitas sumber daya dari dalam perguruan tinggi itu sendiri serta kualitas dari lulusan yang ada, yang ditunjukkan dengan banyaknya mahasiswa peminat jurusan manajemen. Selain itu karena unit analisis dari studi ini adalah mahasiswa, maka mahasiswa tersebut tidak dapat menilai dan menginterpretasikan ke tujuh variabel tersebut. Setelah diskusi dengan sebagian pimpinan perguruan tinggi swasta yang diteliti hanya pada empat variabel tersebut. Dengan memiliki budaya organisasi perguruan tinggi swasta (PTS) yang berkualitas, maka secara otomatis para pegawai atau karyawan akan berperilaku dan bertindak untuk mempertahankan kebudayaan yang ada di perguruan tinggi swasta (PTS), sehingga mereka akan mengutamakan kualitas karena sudah menjadi kebudayaan di dalam organisasi PTS di mana mereka bekerja.

### **Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah perhatian pada rincian berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan?
2. Apakah orientasi pada hasil berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan?
3. Apakah orientasi pada orang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan?
4. Apakah orientasi pada tim berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan?
5. Apakah perhatian pada rincian, orientasi pada hasil, orientasi pada orang, dan orientasi pada tim secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan?

### **Tujuan Penelitian**

Secara rinci tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, meliputi:

1. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh secara signifikan perhatian pada rincian terhadap kualitas pelayanan.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh secara signifikan orientasi pada hasil terhadap kualitas pelayanan.
3. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh secara signifikan orientasi pada orang terhadap kualitas pelayanan.

4. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh secara signifikan orientasi pada tim terhadap kualitas pelayanan.
5. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh secara signifikan perhatian pada rincian, orientasi pada hasil, orientasi pada orang, dan orientasi pada tim secara bersama-sama (simultan) terhadap kualitas pelayanan.

### **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, yaitu untuk memperkuat teori-teori tentang budaya organisasi dan kualitas pelayanan.
2. Memberikan sumbangan informasi pada instansi atau badan yang terkait dengan hasil penelitian khususnya pada PTS di Kalimantan Selatan yang mempunyai jurusan manajemen. Dan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan kebijakan pada instansi atau badan terkait tersebut.
3. Menambah referensi bagi peneliti lain untuk mengembangkan kemungkinan faktor-faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PTS, khususnya di Kalimantan Selatan.

## **LANDASAN TEORI**

### **Budaya Organisasi**

Budaya organisasi dapat terbentuk dalam waktu yang relatif lama karena ia bersumber dan dapat dipengaruhi oleh budaya internal, budaya eksternal dan budaya besar. Dalam bukunya, Mondy and Noe (1990:321) mengemukakan bahwa *“culture can be characterized by trust in subordinate, open communication, considerate and supportive leadership, group problem solving, worker autonomy, information sharing and high output goals.”*

Menurut Schein (1992:87), proses pembentukan budaya berhubungan erat dalam suatu ciri identik dengan proses dari pembentukan kelompok yang sangat penting dalam “kelompoknya” atau ciri kelompok – pola-pola pembagian dari pemikiran, kepercayaan, perasaan dan nilai-nilai yang dihasilkan dari pembagian pengalaman dan secara bersama adalah apa yang dimaksud dengan hasil akhir budaya dari kelompok tersebut. Tanpa adanya kelompok tidak akan ada budaya, dan tanpa adanya sedikit budaya kita hanya berbicara tentang kelompok orang, bukan “kelompok yang sebenarnya”. Sehingga pertumbuhan kelompok dan pembentukan budaya dapat dilihat dalam dua sisi dari mata uang yang sama dan keduanya berasal dari aktivitas kepemimpinan.

Bernis (dalam Timple, 1992:43) menyatakan bahwa kepemimpinan dewasa ini, mensyaratkan kemampuan untuk mengendalikan kekuasaan yang tersebar dan memberi kekuasaan kepada orang lain untuk mengubah impian menjadi kenyataan. Impian harus memberikan tempat pada kreativitas. Pimpinan berkaitan dengan kemampuannya memberdayakan anak buahnya termasuk dalam hal ini para dosen PTS dalam mencapai keberhasilan jurusan. Para pemimpin perlu memiliki kompetensi berikut:

1. Pandangan: kemampuan untuk menciptakan dan mengkomunikasikan suatu pandangan yang menyakinkan tentang keadaan yang diinginkan.
2. Komunikasi dan persekutuan: kemampuan untuk mengkomunikasikan impian mereka agar mendapat dukungan dari pemilik mereka yang beraneka ragam.
3. Kegigihan, konsistensi, fokus: kemampuan untuk tetap mempertahankan arah organisasi, terutama bila keadaan tidak menentu.
4. Memberi kuasa: kemampuan untuk menciptakan lingkungan - bangunan sosial yang sesuai.
5. Pengetahuan organisasi, kemampuan mencari jalan dan sarana lewat mana organisasi dapat: memantau kinerjanya sendiri, membandingkan hasil yang diperoleh dengan sarana yang ditetapkan, dapat berhubungan dengan landasan data yang berevolusi secara berlanjut sehingga ia dapat meninjau kembali tindakan masa lalu dan mendasarkan tindakan barunya, dan jika perlu menetapkan bagaimana susunan organisasi dan personalia inti harus ditinggalkan atau disusun kembali jika berhadapan dengan kondisi baru.

Cushway (1995:25) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan sistem nilai organisasi dan akan mempengaruhi cara pekerjaan dilakukan dan cara para pegawai berperilaku.

Robbins (1998:595) mengemukakan tujuh karakteristik primer yang digunakan secara bersama untuk memahami hakikat dari budaya suatu organisasi, pada masa sekarang untuk menuju keberhasilan organisasi dalam hal ini pemasaran jasa perguruan tinggi swasta (PTS) kepada konsumen atau mahasiswa. Ketujuh karakteristik primer tersebut adalah:

1. Inovasi dan pengambilan risiko (*innovation and risk taking*). Suatu keleluasaan bagi anggota organisasi sehingga terdorong untuk melakukan tindakan-tindakan yang inovatif dan berani mengambil risiko.
2. Perhatian pada rincian (*attention to detail*). Harapan organisasi kepada anggotanya agar bertindak secara cermat, analitis dan memperhatikan pada rincian.
3. Orientasi pada hasil (*outcome orientation*). Sejauh mana pihak manajemen organisasi lebih memperhatikan hasil kerja anggota organisasi daripada teknik (proses) yang dilakukan untuk mencapai hasil tersebut.
4. Orientasi pada orang (*people orientation*). Bagaimana organisasi memperlakukan anggota-anggotanya secara manusiawi.

5. Orientasi pada tim (*team orientation*). Menunjukkan apakah proses-proses kerja dalam organisasi dilakukan dalam kelompok-kelompok kerja, bukan pada individu.
6. Agresivitas (*aggressiveness*). Sejauh mana anggota organisasi berperilaku agresif dan kompetitif dalam proses kerjanya.
7. Kemantapan (*stability*). Menunjukkan stabil atau tidaknya organisasi dalam menata dirinya menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi.

Schein (1992:22) setuju bahwa memahami dan mengelola budaya organisasi tidak hanya ditujukan untuk mencari penjelasan tentang fenomena keberhasilan organisasi, melainkan juga dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan organisasi menjadi lebih efektif. Budaya organisasi dapat digunakan sebagai alat manajemen dalam meraih kemajuan dan dimanfaatkan sebagai andalan daya saing.

### **Manajemen Kualitas Pelayanan**

Menurut Payne (2000) karakteristik jasa yang membedakan jasa dari produk nyata, meliputi:

1. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai/karyawan, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya dan risiko atau keraguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Zeithaml (1994) menggambarkan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk sikap (*attitude*), berhubungan namun tidak persis sama dengan kepuasan (*satisfaction*), yang diperoleh dengan membandingkan harapan (*expectation*) dengan *performance*. Sikap adalah ekspresi dari perasaan yang terdalam yang menunjukkan kecenderungan apakah seseorang simpatik atau tidak simpatik terhadap suatu objek, misalkan terhadap merek suatu produk dan pelayanan yang diberikan oleh suatu jasa tertentu.

Dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman *et al.* (Tjiptono, 1998), mengemukakan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko.
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Tjiptono (1996), konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Kualitas memiliki lebih dari satu dimensi dan tingkat kepentingan dari setiap dimensi berbeda-beda tergantung kepada jenis produknya.

### **Penelitian Sebelumnya**

Cronin dan Taylor (1982) dalam penelitiannya tentang ”pengukuran kualitas pelayanan dengan mengembangkan konsep pengukuran kualitas (SERVEQUAL) dari Parasuraman, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap keinginan membeli, sedangkan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang kecil terhadap pembelian dibandingkan dengan kepuasan pelanggan. Dasar pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan skala SERVQUAL.

Weick, 1987 (dalam Tjiptono, 2000) melakukan penelitian dengan judul “*organizational culture as a source of high reliability*”. Penelitian tersebut dilakukan pada 10 perusahaan jasa perbankan yang ada di California. Variabel yang diteliti meliputi budaya organisasi yang diadaptasi dari Schein yang dihubungkan dengan kinerja perusahaan, dalam hal ini adalah keandalan perusahaan jasa perbankan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kuat dapat membuat organisasi lebih dapat diandalkan. Dengan kata lain semakin kuat terbentuknya budaya organisasi pada perusahaan akan berpengaruh terhadap kinerjanya yaitu menghasilkan produk atau jasa/pelayanan yang berkualitas.

Penelitian yang dilakukan oleh Drake dan Drake pada tahun 1988 (dalam Tjiptono, 2000), berkaitan dengan pengelolaan budaya organisasi dalam kaitannya dengan masalah etnis dan hukum yang ada pada organisasi tersebut. Sampel penelitian adalah para manajer yang mempunyai tugas mengelola perusahaan yang memiliki karyawan dari berbagai etnis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para manajer seharusnya mencoba

mengembangkan budaya organisasi yang mendukung masalah etnis dan hukum (budaya) karena berpengaruh signifikan terhadap perlakuan manajer terhadap pegawainya. Dengan dikembangkannya budaya organisasi yang mendukung masalah etnis dan hukum, membuat organisasi memperlakukan orang dengan adil dan dengan sikap yang mendukung/bijaksana. Dengan kata lain pengembangan budaya organisasi akan mempengaruhi kualitas pelayanan organisasi, salah satunya adalah organisasi mampu memperlakukan pegawai dan orang (pelanggan/konsumen) dengan adil.

### **Hipotesis Penelitian**

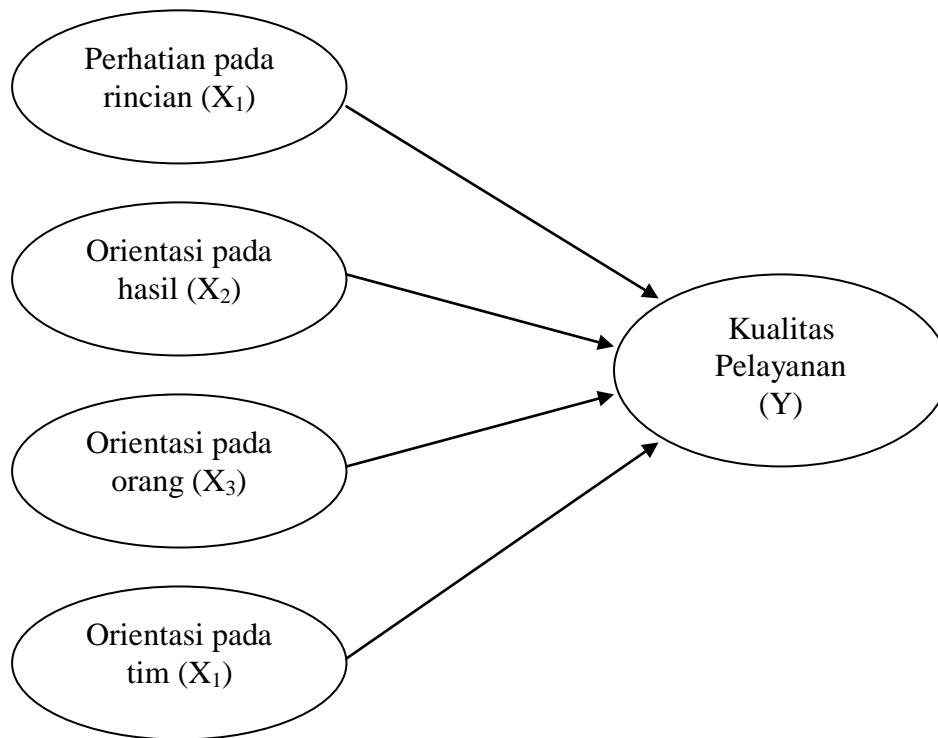
Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Perhatian pada rincian berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan.**
2. **Orientasi pada hasil berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan.**
3. **Orientasi pada orang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan.**
4. **Orientasi pada tim berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan.**
5. **Perhatian pada rincian, orientasi pada hasil, orientasi pada orang, dan orientasi pada tim secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan.**

### **Kerangka Konseptual**

Berdasarkan teori-teori yang berkaitan antara budaya organisasi yang terdiri dari perhatian terhadap rincian, orientasi pada hasil, orientasi pada orang, dan orientasi pada tim dengan kualitas pelayanan, maka kerangka konseptual penelitian ini adalah seperti ditunjukkan pada gambar 1.





**Gambar 1**  
**Kerangka Konseptual**

## METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa jurusan manajemen (strata 1 atau S1) pada perguruan tinggi swasta (PTS) di Kalimantan Selatan, jumlah mahasiswa sebanyak 4.540 orang.

Sampel yang digunakan penelitian ini adalah mahasiswa jurusan manajemen pada 5 PTS (dengan akreditasi "C") di Kalimantan Selatan, diambil secara *random sampling* (sistem nomor acak) dan proporsional dari total populasi atau sebanyak  $\pm 100$  mahasiswa.

## **Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data dari responden atau data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari lapangan, diperoleh dari kuisisioner yang dibagikan kepada seluruh responden.

Data sekunder yang digunakan untuk melengkapi laporan, yaitu data yang disediakan oleh instansi yang terkait dengan obyek penelitian. Data sekunder berasal dari laporan-laporan dan sumber lain yang relevan, seperti Biro Pusat Statistik (BPS) Daerah, Badan Perpustakaan Daerah, Data Kopertis IX Kalimantan Selatan, Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, dan lain-lain.

## **Metode Pengumpulan Data**

Pada umumnya pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survei, di mana teknik survei yang sering dipakai pada penelitian antara lain melalui *interview* (wawancara) dan *questionnaire* (kuesioner). Dalam penelitian ini alat/instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner.

## **Metode Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, melalui program SPSS Versi 11.0. Teknik analisis regresi linier berganda memungkinkan peneliti menguji hubungan kausalitas variabel *dependent* (variabel terikat) dengan variabel *independent* (variabel bebas). Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, data-data yang ada diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya.

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 11.0. Untuk menentukan apakah suatu indikator/item valid atau tidak, maka dilihat dari signifikansi hasil korelasi yaitu jika signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05, berarti bahwa indikator atau item dinyatakan valid.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 11.0. Untuk menentukan apakah suatu indikator/item reliabel atau tidak, maka dilihat dari koefisien alpha, yaitu jika koefisien alpha nilainya lebih besar dari alpha standart ( $\alpha$  Cronbach > 0.60), berarti bahwa indikator atau item dinyatakan reliabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh indikator/ item pertanyaan dari variabel bebas mempunyai signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, seluruh indikator/ item pertanyaan dinyatakan valid.

Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian adalah reliabel karena seluruh koefisien alpha dari masing-masing variabel penelitian lebih besar dari alpha standart ( $\alpha$  Cronbach > 0.60).

### Hasil Analisis Regresi Linier berganda

Ringkasan hasil analisis regresi linier berganda ditunjukkan pada tabel 1.

**Tabel 1**  
**Ringkasan Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	Koefisen Regresi (b)	t hitung	Signifikansi (Sig t)
Perhatian pada rincian ( $X_1$ )	0,882	2,112	0,000
Orientasi pada hasil ( $X_2$ )	0,685	2,106	0,000
Orientasi pada orang ( $X_3$ )	0,315	2,092	0,002
Orientasi pada tim ( $X_4$ )	0,354	2,100	0,002
Konstansta	2,945		
R	0,832		
R Square	0,692		
Adjusted R Square	0,684		
F hitung	12,925		
Sig F	0,001		
Durbin-watson	1,968		

Model Regresi Linier Berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 2,945 + 0,882X_1 + 0,685X_2 + 0,315X_3 + 0,354X_4$$

Tabel 1 menunjukkan:

- Nilai konstanta regresi sebesar 2,945 artinya jika seluruh variabel bebas memiliki nilai sama dengan nol, maka kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 2,945.

- b. Nilai koefisien regresi variabel  $X_1$  adalah sebesar 0,882 artinya jika nilai  $X_1$  berubah satu satuan maka nilai  $Y$  akan berubah sebesar 0,882 dengan asumsi variabel bebas lain tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel  $X_2$  adalah sebesar 0,685 artinya jika nilai  $X_2$  berubah satu satuan maka nilai  $Y$  akan berubah sebesar 0,685 dengan asumsi variabel bebas lain tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel  $X_3$  adalah sebesar 0,315 artinya jika nilai  $X_3$  berubah satu satuan maka nilai  $Y$  akan berubah sebesar 0,315 dengan asumsi variabel bebas lain tetap.
- e. Nilai koefisien regresi variabel  $X_4$  adalah sebesar 0,354 artinya jika nilai  $X_4$  berubah satu satuan maka nilai  $Y$  akan berubah sebesar 0,354 dengan asumsi variabel bebas lain tetap.

Analisis pengaruh antar variabel dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi masing-masing variabel bebas dengan sig. t standar ( $\text{sig} \leq 0,05$ ), di mana dikatakan signifikan jika sig. t variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,05. Tabel 1 menunjukkan:

1. Variabel perhatian pada rincian ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ), dengan nilai sig. t = 0,000 < 0,05 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,882.
2. Variabel orientasi pada hasil ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ), dengan nilai sig. t = 0,000 < 0,05 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,685.
3. Variabel orientasi pada orang ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ), dengan nilai sig. t = 0,000 < 0,02 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,315.
4. Variabel orientasi pada tim ( $X_4$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ), dengan nilai sig. t = 0,000 < 0,02 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,354.

Nilai *adjusted R square* (koefisien determinasi) sebesar 0,684 yang berarti semua variabel independen berpengaruh terhadap perubahan variabel dependen sebesar 68,4% atau sisanya 31,6% dipengaruhi variabel lain di luar variabel independen yang diteliti. Sedangkan nilai  $R$  atau koefisien korelasi yang menunjukkan derajat keeratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat diperoleh nilai  $R$  sebesar 0,832 atau 83,2%. Artinya terdapat hubungan korelasi linier yang sangat erat (nilai koefisien korelasi mendekati 1). Tanda koefisien yang positif menunjukkan hubungan yang terjadi adalah hubungan searah atau jika nilai variabel bebas naik maka nilai variabel terikat juga naik.

## Hasil Uji Hipotesis

### a. Hipotesis Kesatu

Hipotesis kesatu dalam penelitian ini adalah perhatian pada rincian berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan. Hipotesis tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$H_0$  : Perhatian pada rincian tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

$H_1$  : Perhatian pada rincian berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Dasar pengambilan keputusannya (kriteria pengujian) adalah dengan melihat nilai signifikansinya. Jika  $\text{sig. } t \leq 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, atau jika  $\text{sig. } > 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Berdasarkan hasil analisis perhitungan statistik dengan bantuan komputer program SPSS versi 11.0. (tabel 1) diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 2,112 dengan signifikansi 0,000 ( $\text{sig. } < 0,05$ ), maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya, perhatian pada rincian berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan, hal ini berarti hipotesis kesatu yang diajukan terbukti kebenarannya.

### b. Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah orientasi pada hasil berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hipotesis tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$H_0$  : Orientasi pada hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

$H_1$  : Orientasi pada hasil berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Dasar pengambilan keputusannya (kriteria pengujian) adalah dengan melihat nilai signifikansinya. Jika  $\text{sig. } t \leq 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, atau jika  $\text{sig. } > 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Berdasarkan hasil analisis perhitungan statistik dengan bantuan komputer program SPSS versi 11.0. (tabel 1) diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 2,106 dengan signifikansi 0,000 ( $\text{sig. } < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, orientasi pada hasil berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan, hal ini berarti hipotesis kedua yang diajukan terbukti kebenarannya.

### c. Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah orientasi pada orang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan. Hipotesis tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$H_0$  : Orientasi pada orang tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

$H_1$  : Orientasi pada orang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Dasar pengambilan keputusannya (kriteria pengujian) adalah dengan melihat nilai signifikansinya. Jika  $\text{sig. } t \leq 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, atau jika  $\text{sig. } > 0.05$

maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Berdasarkan hasil analisis perhitungan statistik dengan bantuan komputer program SPSS versi 11.0. (tabel 1) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,092 dengan signifikansi 0,002 (sig. < 0,05), maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya, orientasi pada orang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan. Hal ini berarti hipotesis ketiga yang diajukan terbukti kebenarannya.

#### d. Hipotesis Keempat

Hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah orientasi pada tim berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan. Hipotesis tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$H_0$  : Orientasi pada tim tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

$H_1$  : Orientasi pada tim berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Dasar pengambilan keputusannya (kriteria pengujian) adalah dengan melihat nilai signifikansinya. Jika sig.  $t \leq 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, atau jika sig.  $> 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Berdasarkan hasil analisis perhitungan statistik dengan bantuan komputer program SPSS versi 11.0. (tabel 1) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,100 dengan signifikansi 0,002 (sig. < 0,05), maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya, orientasi pada tim berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan. Hal ini berarti hipotesis keempat yang diajukan terbukti kebenarannya.

#### e. Hipotesis Kelima

Hipotesis kelima dalam penelitian ini adalah perhatian pada rincian, orientasi pada hasil, orientasi pada orang, dan orientasi pada tim secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hipotesis tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$H_0$  : Perhatian pada rincian, orientasi pada hasil, orientasi pada orang, dan orientasi pada tim secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

$H_1$  : Perhatian pada rincian, orientasi pada hasil, orientasi pada orang, dan orientasi pada tim secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Dasar pengambilan keputusannya (kriteria pengujian) adalah dengan melihat nilai signifikansinya. Jika sig.  $F \leq 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, atau jika sig.  $> 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Berdasarkan hasil analisis perhitungan statistik dengan bantuan komputer program SPSS versi 11.0. (tabel 1) diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 12,925 dengan signifikansi 0,001 (sig.  $\leq 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, perhatian pada rincian, orientasi pada hasil, orientasi pada orang, dan orientasi pada tim secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan, hal ini berarti hipotesis kelima yang diajukan terbukti kebenarannya.

## Pembahasan

Parasuraman (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dari manajerial dapat dilihat dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan oleh manajerial kepada konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dipengaruhi oleh budaya organisasi yang terdiri dari perhatian pada rincian, orientasi pada hasil, orientasi pada orang dan orientasi pada tim. Pendapat Parasuraman ini didukung oleh studi tentang budaya organisasi pada organisasi jasa.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh budaya organisasi yang berupa perhatian pada rincian, orientasi pada hasil, orientasi pada orang dan orientasi pada tim. Keempatnya berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, berarti semakin tinggi keempat hal tersebut semakin baik kualitas pelayanan manajerial perguruan tinggi swasta kepada mahasiswa dan semakin mantap pula keputusan mahasiswa memilih jurusan manajemen.

Temuan penting pada penelitian ini adalah mendukung sebagian teori budaya dari Robbins. Robbins (1998:595) mengemukakan tujuh karakteristik primer yang digunakan secara bersama untuk memahami hakikat dari budaya suatu organisasi, pada masa sekarang untuk menuju keberhasilan organisasi dalam hal ini pemasaran jasa Perguruan Tinggi Swasta (PTS) kepada konsumen atau mahasiswa. Dari tujuh variabel (karakteristik) budaya yang berlaku pada organisasi tersebut, pada penelitian ini hanya diteliti empat variabel saja dan keempatnya berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) perhatian pada rincian (*attention to detail*) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan, (2) orientasi pada hasil (*outcome orientation*) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan, (3) orientasi pada orang (*people orientation*) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan, dan (4) orientasi pada tim (*team orientation*) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Weick (1987) dan Drake and Drake (1988). Hasil penelitian Weick menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, di mana budaya organisasi yang kuat mampu menciptakan pelayanan yang berkualitas. Hasil penelitian Drake and Drake menyimpulkan bahwa pengembangan budaya organisasi akan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan organisasi.

## KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Perhatian pada rincian yang merupakan bagian dari variabel budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan.
2. Orientasi pada hasil yang merupakan salah satu variabel budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan.
3. Orientasi pada orang yang merupakan variabel budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan.
4. Orientasi pada tim yang juga merupakan variabel budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan.
5. Budaya organisasi yang terdiri atas perhatian pada rincian, orientasi pada hasil, orientasi pada orang, dan orientasi pada tim secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cronin, J.; Joseph Michael; K. Brady and G. Tomas M. Hult. 2000. Assessing the Effects of Quality, Value and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environment. *Journal of Retailing* Vol. 76 (2): 193-218.
- Cushway, Berry. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Perencanaan-Analisis-Kinerja-Penghargaan)*. The Fast Track MBA Series. Terjemahan. Cetakan Keempat. Penerbit Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Engel, James L.; Roger D. Blackwell dan Paul W. 1995. *Perilaku Konsumen*, Terjemahan. Edisi Keenam. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Mondy, Wayne and Noe M. Robert. 1990. *Human Resources Management*. Fourth Edition. Allyn and Bacon. United States of America.
- Payne, Adrian. 2000. *The Essence of Service Marketing*. Terjemahan. Edisi Pertama. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Parasuraman, A.; Valerie Zeithaml & Leonard L Berry. 1988. Servqual: A Multiple Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*. Volume 64.
- Robbins, Stephen. 1998. *Organizational Behavior*. Prentice Hall International, Inc. New Jersey:



- Schein, E. H. 1985. *Organizational Culture and Leadership*. First Edition. Jossey Bass, Inc. Publishing. California.
- Timple, Dale A. 1992. *Kinerja (Seri Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Terjemahan. Cetakan Keempat. Penerbit Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Cetakan Ketiga. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Zeithaml, Valerie; A. Parasuraman and Berry Leonard. 1994. Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality Implications for Further Research. *Journal of Marketing* Volume 58.