



JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL (JMPIS)

E-ISSN : 2716-375X
P-ISSN : 2716-3768

<https://dinastirev.org/JMPIS>

dinasti.info@gmail.com

+62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i4>

Received: 21 Mei 2024, Revised: 5 Juni 2024, Publish: 6 Juni 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Organisasi di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Unit Ringroad Balikpapan

Athiyah Athiyah¹, Achmad Fauzi², A.A. Gde Sila Astungkara³, Rizky Nugraha⁴, Emanuel Suhardy Kadim⁵, Mitha Virgina Rusady⁶

¹ Universitas Terbuka, Indonesia, tachiktachik@gmail.com

² Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Indonesia, achmad.fauzi@dsn.ubharajaya.ac.id

³ Universitas Terbuka, Indonesia, anak.astungkara@gmail.com

⁴ Universitas Terbuka, Indonesia, rizkynugraha6@gmail.com

⁵ Universitas Terbuka, Indonesia, eman.pjk2@gmail.com

⁶ Universitas Terbuka, Indonesia, jupebiru5432@gmail.com

Corresponding Author: jupebiru5432@gmail.com

Abstract: *This research is conducted at BRI Unit Ringroad Balikpapan. This research aims to analyze the effect of service quality on organizational commitment at BRI Unit Ringroad Balikpapan where the independent variable is Service (X) affecting Organizational Commitment (Y) the fixed variable. The population in this research is employees and customers at BRI Unit Ringroad Balikpapan which the sample is 60 people. The data were gathered through a survey conducted utilizing questionnaires that were completed by both consumers and personnel at BRI Unit Ringroad Balikpapan. Subsequently, the acquired data were subjected to examination through the utilization of simple regression analysis. After conducting validity and reliability tests, it has been determined that the indicators used in this research are valid, and the variables are reliable. The t-test shows that the independent variable of service is proved to significantly affect the fixed variable of satisfaction. The Adjusted RSquare number of 0.95 or 95% indicates that the contribution of the service variable in explaining satisfaction is quite high, while the remaining 5% is influenced by other variables outside the service variables used in this study. The researcher's suggestion is that BRI Unit Ringroad Balikpapan should pay attention to the service factor because it has a significant impact on customer satisfaction and for the progress and development of BRI Unit Ringroad Balikpapan.*

Keyword: *Service Quality, Organizational Commitment, Human Resources.*

Abstrak: Penelitian ini dilaksanakan di BRI Unit Ringroad Balikpapan. Dilakukannya penelitian dengan tujuan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap komitmen organisasi di BRI Unit Ringroad Balikpapan dimana variabel bebas yaitu Pelayanan (X) mempengaruhi Komitmen Organisasi (Y) variabel tetapnya. Populasinya merupakan Karyawan dan nasabah di BRI Unit Ringroad Balikpapan yang sampelnya berjumlah 60 orang. Datanya didapat dengan pengisian kuesioner dari dan karyawan di BRI Unit Ringroad

Balikpapan. Selanjutnya data yang telah terkumpul dianalisa melalui analisis regresi sederhana. Dari hasil pengujian validitas dan reliabilitas yang dilakukan, indikator yang digunakan dalam penelitian ini dianggap valid dan variabel dianggap reliabel. Uji t menunjukkan bahwa variabel independen pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap variabel tetap kepuasan. Nilai Adjusted R-Squared sebesar 0,95 atau 95% menyatakan variabel pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan dalam menjelaskan kepuasan. Sisanya sebesar 5% dilatarbelakangi variabel yang tidak diteliti. Kajian ini merekomendasikan agar BRI Unit Ringroad Balikpapan mengutamakan komponen pelayanan, karena mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan nasabah dan kemajuan BRI Unit Ringroad Balikpapan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Komitmen Organisasi, SDM.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan pesat dialami oleh industri perbankan di Indonesia seiring dengan perkembangan ekonomi negara. Posisinya di pasar yang semakin kompetitif terus diperkuat oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu pemain utama dengan meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya. Pelayanan karyawan di BRI Unit Ringroad Balikpapan disorot karena dianggap sebagai faktor kunci yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Secara luas, kepuasan nasabah diakui sebagai indikator utama dalam menilai kualitas layanan karyawan, yang mempengaruhi loyalitas nasabah dan mencerminkan citra perusahaan di mata publik dan pemangku kepentingan. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang kontribusi pelayanan karyawan di BRI Unit Ringroad Balikpapan terhadap kepuasan nasabah dianggap penting dalam strategi pengembangan dan pemeliharaan hubungan berkelanjutan dengan nasabah.

Dalam era yang makin bersaing, kebermampuan dalam memberi layanan memuaskan kepada nasabah dianggap sebagai faktor kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar (Kotler & Keller, 2016)[1]. Dalam industri perbankan, kualitas pelayanan karyawan kepada nasabah dipandang sebagai elemen penting yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah (Parasuraman et al., 1988)[2]. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengaruh positif bagi kepuasan nasabah diberikan oleh kualitas pelayanan dari karyawan bank seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Suryani & Hendryadi, 2015)[3]. Namun, kesenjangan dalam pemahaman mengenai bagaimana dimensi-dimensi pelayanan karyawan secara spesifik mempengaruhi kepuasan nasabah di BRI Unit Ringroad Balikpapan masih ada.

Perubahan luar biasa dikarenakan teknologi komunikasi dan informasi yang berevolusi (Dewi et al., 2020). Komunikasi dan informasi yang memudahkan menimbulkan kompetisi ketat, di mana banyak pilihan dimiliki oleh pelanggan dan sulit dipuaskan, sehingga pergeseran terjadi dari kebutuhan semata menjadi kepuasan (Lubis & Mawardi, 2019). Dalam perusahaan, kepuasan jangka panjang pelanggan, bukan lagi volume penjualan, dianggap sebagai kunci ke arah profitabilitas (Putri & Fauzi, 2017). Sama halnya dengan dunia perbankan dengan dasar azas kepercayaan, kualitas layanan dianggap sebagai komponen penting bagi berhasilnya bisnis ini (Purnama & Saputra, 2019). Hal ini juga dianggap penting di BRI Unit Ringroad Balikpapan, di mana kualitas pelayanan ialah suatu hal yang harus menjadi perhatian.

Industri perbankan di Indonesia bertumbuh semakin pesat seiring perkembangan ekonomi negara. Posisinya di pasar yang semakin kompetitif terus diperkuat oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu pemain utama dengan meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya. Pelayanan karyawan di BRI Unit Ringroad Balikpapan disoroti karena dianggap sebagai faktor kunci yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah, yang diakui secara luas sebagai indikator utama dalam menilai kualitas layanan bank, dipengaruhi

oleh loyalitas nasabah dan mencerminkan citra perusahaan di mata publik dan pemangku kepentingan. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang kontribusi pelayanan karyawan di BRI Unit Ringroad Balikpapan terhadap kepuasan nasabah menjadi penting dalam strategi pengembangan dan pemeliharaan hubungan berkelanjutan dengan nasabah.

Di era yang makin bersaing ketat pun, kebermamouan perusahaan dalam memberi layanan memuaskan kepada nasabah dianggap sebagai faktor kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar (Kotler & Keller, 2016)[1]. Dalam industri perbankan, kualitas pelayanan karyawan kepada nasabah diakui sebagai elemen penting yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah (Parasuraman et al., 1988)[2]. Penelitian sebelumnya menyatakan kualitas pelayanan dari pegawai bank mempengaruhi kepuasan nasabah secara positif, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Suryani & Hendryadi, 2015)[3]. Namun, pemahaman mengenai bagaimana dimensi-dimensi pelayanan karyawan secara spesifik mempengaruhi kepuasan nasabah di BRI Unit Ringroad Balikpapan masih terdapat kesenjangan, sehingga revolusi teknologi komunikasi dan informasi mengubah banyak aspek (Dewi et al., 2020).

Kompetisi ketat muncul karena komunikasi dan informasi yang memudahkan, di mana banyak pilihan tersedia bagi pelanggan yang sulit dipuaskan, sehingga terjadi pergeseran dari kebutuhan semata menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan (Lubis & Mawardi, 2019). Kepuasan jangka panjang pelanggan diakui sebagai kunci ke arah profitabilitas bagi perusahaan, bukan lagi volume penjualan (Putri & Fauzi, 2017). Hal itu juga dalam dunia perbankan dengan azas kepercayaan, kualitas layanan yang merupakan kompinen penting dalam berhasilnya bisnis ini (Purnama & Saputra, 2019). Kualitas pelayanan di BRI Unit Ringroad Balikpapan sebagai tempat penelitian ini dianggap penting untuk diperhatikan.

Lima dimensi utama yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Penelitian oleh Kotler dan Keller (2016) menegaskan bahwa keunggulan kompetitif yang berkelanjutan cenderung dimiliki oleh perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang unggul. Selanjutnya, Lovelock dan Wirtz (2011) menyatakan bahwa langkah pertama dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan harapan pelanggan. Oleh karena itu, strategi pelayanan perlu terus diadaptasi oleh perusahaan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018).

Untuk kualitas pelayanan di BRI Unit Ringroad Balikpapan sendiri, dianggap memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Persepsi nasabah terhadap layanan yang diterima dipengaruhi secara signifikan oleh aspek-aspek seperti keandalan, tanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik menurut Sugiyono (2018). Peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kinerja bank secara keseluruhan, sebagaimana diungkapkan dalam studi oleh Wulandari (2019). Sementara itu, penelitian dari Haris (2020) menyatakan bahwa kepuasan nasabah di bank milik Pemerintah lebih tinggi dibanding swasta karena adanya kepercayaan dan rasa aman yang lebih besar. Oleh karena itu, optimalisasi kualitas pelayanan di bank milik pemerintah daerah dianggap sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas nasabah (Putri, 2021).

Komitmen kerja karyawan di sektor pelayanan diidentifikasi sebagai suatu kekuatan dalam diri individu untuk terlibat dalam suatu organisasi menurut Porter & Mowday (dalam Miner, 2012). Personil rumah sakit menunjukkan dedikasi mereka kepada perusahaan melalui penerimaan mereka terhadap nilai-nilai dan tujuan perusahaan, keinginan dan kemauan mereka untuk kerja keras, dan keinginan mereka untuk tetap sebagai anggota organisasi. Tanpa adanya dedikasi individu yang kuat, suatu organisasi tidak akan mampu beroperasi pada efisiensi maksimumnya.

Komitmen organisasi mengacu pada ikatan antara individu dengan organisasi kerjanya, yang ditandai dengan adanya kepercayaan individu terhadap nilai-nilai organisasi dan tujuannya, berdedikasi untuk melakukan upaya tulus demi kepentingan organisasi, dan memiliki kecenderungan kuat agar tetap sebagai anggota organisasi (Musfar, 2020). Turkyilmaz, Ali, dan Ozkan (2017) telah melaporkan dampak dedikasi terhadap kepuasan masyarakat. Komitmen perusahaan yang tidak memadai dapat menyebabkan kinerja staf tidak optimal, yang bisa mempengaruhi kepuasan individu yang tidak memperoleh layanan yang memuaskan.

Komitmen organisasi di BRI Unit Ringroad Balikpapan merupakan faktor kunci dalam mendorong kinerja dan loyalitas karyawan. Penelitian Susanto (2019) menyatakan tingkat komitmen organisasi di BRI Unit Ringroad Balikpapan memiliki hubungan yang signifikan dengan produktivitas kerja. Studi oleh Pratama dan Lestari (2021) mengungkapkan bahwa komitmen organisasi yang kuat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan. Selain itu, Wirawan (2020) menekankan bahwa kebijakan manajemen yang mendukung pengembangan karir dan kesejahteraan karyawan di BRI Unit Ringroad Balikpapan menjadi salah satu faktor utama dalam memperkuat komitmen organisasi. Dari penelitian tersebut, kesimpulannya komitmen organisasi di BRI Unit Ringroad Balikpapan tidak hanya penting untuk kinerja individual tetapi juga untuk keberhasilan keseluruhan organisasi.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Author	Hasil Penelitian	Persamaan Dengan Artikel Ini	Perbedaan Dengan Artikel Ini
1.	Talia Angelin Anggoda (2023)	Data didapatkan dari nasabah dan sebanyak 45 orang dengan skala 1-5.	Peningkatan kualitas pelayanan secara efektif dengan menjamin fasilitas pada saat pandemi melalui penanganan dengan standar kesehatan.	Kualitas pelayanan yang efektif serta secara efektif dengan menjamin fasilitas pada saat pandemi melalui penanganan dengan standar kesehatan.
2.	Mardian Syahputra et. al (2021)	Penelitian ini bersifat kuantitatif, yang populasinya merupakan 50 orang murid LKP. Intermedia Training Center.	Penelitiannya bersifat deskriptif Kualitatif dengan tujuan membuat sistematika, gambaran faktual dan akurat tentang suatu fenomena sosial.	Penelitiannya bersifat kuantitatif dengan analisis regresi.
3.	Titop Herman, et al. (2023)	Pemilihan SDM yang berkualitas menjadi salah satu strategi yang dapat digunakan.	Penelitian menggunakan studi literatur melalui penelitian terdahulu.	Penelitian ini memanfaatkan kuesioner, observasi dan kepada nasabah.
4.	Hadiwijaya, D. et al. (2022)	Hasilnya menyatakan kompetensi SDM dan kualitas pelayanan secara bersamaan mempengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan.	Kualitas pelayanan secara bersamaan mempengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan.	Peneliti mengumpulkan data melalui observasi dan interview.
5.	Silitonga S.F.M. et al. (2020)	SDM di Puskesmas Siempat Rube Kabupaten Pakpak Bharat memiliki beragam keahlian di	Penelitian ini sama-sama menggunakan analisis regresi linear sederhana	Penelitian ini memiliki tujuan mendari tahu dampak kualitas layanan bagi komitmen organisasi.

		bidang kesehatan. Ini termasuk para profesional seperti dokter, perawat, bidan, pekerja kesehatan masyarakat, fisioterapis, apoteker, analis farmasi, dan lainnya yang telah menerima pendidikan dan pelatihan khusus untuk melakukan tugas-tugas khusus yang berkaitan dengan kesejahteraan manusia, baik fisik maupun mental, serta lingkungan sekitar.	serta data kuantitatif.	
6.	Denus, Y. R. (2022)	Penelitian memiliki tujuan dalam menentukan komitmen organisasi, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai kepuasan masyarakat pada pegawai Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Padang.	Sampel yang digunakan sebanyak 144 orang melalui teknik sampling jenuh (sensus).	Sampel yang dipakai berjumlah 60 orang yang terdiri dari karyawan dan para pihak yang menggunakan layanan di BRI Unit Ringroad Balikpapan.
7.	Hastutiningsig D. A. et al (2023)	Penelitian memiliki tujuan dalam menentukan kualitas sdm dan komitmen terhadap prestasi kerja dimoderasi oleh integritas pegawai negeri sipil BKPSDM Kota Manado.	Integritas memoderasi secara positif dan signifikan hubungan kualitas SDM dengan prestasi kerja.	Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan.
8.	Fitriani, R. K, et. al (2022)	Penelitian memiliki tujuan dalam menentukan dan menguji pengaruh komitmen organisasi dan prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.	Pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara. 43 Masyarakat penerima playanan Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara pada tahun 2023 dijadikan populasi dan diambil melalui sampel systematic random sampling dengan indikator skala likert.	Uji statistik penelitian ini yakni uji validitas, reliabilitas, analisis korelasi, analisis regresi linear sederhana, hasil analisis regresi linear, dan uji determinasi.
9.	Wicaksana, Wafi. (2020)	Peneitian bertujuan mencari tahu keefektifan perilaku organisasi dan manajemen strategik yang berdampak bagi	Adanya hubungan yang positif dengan kepuasan terhadap pelayanan.	Penelitian ini medapatkan hasil akan pengaruh pelayanan karyawan terhadap komitmen organisasi.

		produktivitas organisasi.		
10.	Annisa, Noor. et. al (2023)	Penelitian bertujuan mencari tahu dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Caffe Titik Koma Banjarmasin.	Hasil dari penelitian ini adalah kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membeli berulang-ulang dengan perbandingan yang diterima dan yang diharapkan atau lebih jelasnya suatu kondisi dinamis pada produk	Peneliti memperoleh data dengan observasi dan interview. Untuk memastikan variabelnya terkorrelasi secara signifikan.
11.	Lesnussa, J. U. et. al (2023)	Penelitian bertujuan mencari tahu signifikan kepuasan pelanggan di Oasis Swalayan Kota Ambon dipengaruhi oleh sikap dan pelayanan pramuniaga.	Penerimaan output yang lebih tinggi Pengaruh sikap dan kualitas pelayanan terhadap Manajerial di Swalayan ini.	Pola interpretasi adalah dasar penelitian ini, dan kuesioner merupakan sumber utama mengumpulkan data.
12.	Wati, W. T. et al (2020)	Penelitian bertujuan mencari tahu sekuat mana dampak kualitas layanan, kepuasan terhadap layanan dan komitmen The Media Hotel & Towers Jakarta.	Metode purposive sampling digunakan dalam menentukan sampel	Memanfaatkan alat analisis regresi untuk meramalkan tingkat variabilitas, memastikan bentuk hubungannya, dan menetapkan arah dan besarnya dampak antara variabel independen dan dependen.
13.	Masitor, M. R. et. al (2019)	Tujuannya dilakukan penelitian untuk melakukan pengujian kualitas pelayanan, kepuasan, kepercayaan merek terhadap Bank BNI Cabang Ambon.	Purposive sampling digunakan dalam menentukan sampel	Penelitian ini menggunakan tinjauan pustaka serta metode pengumpulan data seperti observasi dan wawancara. Penting untuk membangun hubungan yang signifikan antar variabel. Dengan sampel melalui random sampling.
14.	Fahrina, A. N, et. al (2024)	Penelitian ini memiliki tujuan dalam menentukan dampak antara tata kelola desa bagi kualitas layanan public berdasarkan pandangan masyarakat melalui komitmen organisasi sebagai variabel moderasi (Studi pada Desa Candiwates, Kecamatan Prigen, Kabupaten Pasuruan).	Purposeve sampling merupakan Teknik mengambil data beserta dengan pengujian outer dan inner model.	Kontribusi variabel kualitas layanan menjelaskan hasil yang tinggi pengaruhnya terhadap komitmen organisasi.
15.	Sembiring, F.B. et al. (2022)	Terdapat berbagai faktor yang berdampak bagi kualitas pelayanan, yakni komitmen	Penelitian ini bersifat kuantitatif yang dimana	Penelitian ini medapatkan hasil akan pengaruh dari komitmen organisasi.

organisasi dan budaya populasinya
organisasi. berjumlah 22 orang

METODE

Penelitian ini tergolong penelitian terapan, dengan survei dan pendekatan kuantitatif. Tujuannya adalah untuk menerapkan, menguji, dan menilai efektivitas teori terapan dalam mengatasi masalah praktis. Sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2011:6), penelitian terapan mengacu pada penyelidikan sistematis yang dilakukan untuk menilai dan memvalidasi efektivitas praktis suatu teori terapan dalam memecahkan masalah dunia nyata. Sedangkan teknik instrumennya adalah melakukan penelitian terhadap populasi besar dan kecil. Namun data yang dianalisis sudah diambil sampelnya dari populasi. Hal ini memungkinkan dilakukannya identifikasi terhadap 60 instrumen distribusi serta pengujian interaksi antar variabel yaitu pada bidang sosiologi dan psikologi. Data kuantitatif menurut Wijaya (2013:20) adalah informasi yang direpresentasikan dengan menggunakan satuan numerik, seperti 60 instrumen. Sifatnya bisa diskrit, seperti bilangan bulat, atau kontinu, seperti pecahan atau interval. Data kuantitatif sebagaimana dijelaskan oleh Isjanto (2005: 46) disusun secara terstruktur atau sistematis, sehingga memudahkan untuk menafsirkan dan menganalisis berbagai jenis data yang dikumpulkan dari sumber tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil hitung koefisien melalui analisa regresi sederhana dinyatakan pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif dan signifikandi BRI Unit Ringroad Balikpapan. Analisa data penelitian tergolong ke dalam 3 (tiga) bagian: (1) Uji Validitas Data, (2) Uji Realibilitas, dan (3) Uji Regresi.

Uji Validitas Data

Pengujian validitas berguna dalam menentukan valid atau tidaknya kuisioner. Jika r_{hitung} nya melebihi nilai r , maka validlah kuisionernya. Nilai r didapat melalui r_{tabel} .

Dalam mencari nilai r_{hitung} maka yang harus dicari adalah nilai df (degree of freedom) melalui perumusan:

$$df = n - k - 1$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel/responden

k = Jumlah variabel X

berdasarkan tabel r dengan $df = 60 - 1 - 1 = 58$, yang taraf kesalahannya 5%. Maka r_{hitung} nya yakni 0.252.

Pengujian validitasnya menggunakan Microsoft Excel berikut:

Tabel 2. Uji Validitas

Hasil Variabel X (Kualitas Pelayanan)			
Item	Nilai r	r hitung	Keterangan
Pertanyaan 1	0.907901	0.252	Valid
Pertanyaan 2	0.992843	0.252	Valid
Pertanyaan 3	1.570228	0.252	Valid
Pertanyaan 4	1.72625	0.252	Valid
Pertanyaan 5	2.388390	0.252	Valid
Pertanyaan 6	2.079006	0.252	Valid
Pertanyaan 7	1.670925	0.252	Valid
Pertanyaan 8	1.714123	0.252	Valid
Pertanyaan 9	1.767771	0.252	Valid
Pertanyaan 10	1.965864	0.252	Valid
Pertanyaan 11	1.262369	0.252	Valid

Pertanyaan 12	1	0.252	Valid
---------------	---	-------	-------

Sumber : Data primer setelah diolah, 2024

Hasil Variabel Y (Komitmen Organisasi)			
Item	Nilai r	r hitung	Keterangan
Kepuasan Nasabah 1	0.691843	0.252	Valid
Kepuasan Nasabah 2	1.107031	0.252	Valid
Kepuasan Nasabah 3	0.68466	0.252	Valid
Kepuasan Nasabah 4	1.12566	0.252	Valid
Kepuasan Nasabah 5	1.940460	0.252	Valid
Kepuasan Nasabah 6	1.705050	0.252	Valid
Kepuasan Nasabah 7	1.226298	0.252	Valid
Kepuasan Nasabah 8	1	0.252	Valid

Sumber : Data primer setelah diolah, 2024

Hasil uji tersebut memberi gambaran keseluruhan indikator dalam pengukuran variabel, menyatakan Nilai r berkoefisien korelasi melebihi r_{hitung} dengan sampel 58 df 60 orang yakni 0.252. dikarenakan nilai r_{hitung} tersebut, keseluruhan indikatornya dinyatakan valid.

Uji Realibilitas

Pengujian realibilitas berguna dalam mengukur reliabel kuisioner. Reliabelnya kuisioner dikatakan jika Alpha $\alpha > 0.60$. dibawah ini merupakan hasil uji reliabel :

Tabel 3. Uji Realibilitas

	Total Variabel X	Total Variabel Y
Total Variabel X	1	0.691840
Total Variabel Y	0.992845	1

Sumber : Data primer setelah diolah, 2024

Tabel tersebut menyatakan keseluruhan variabel berkoefisien 0.975. yang artinya melebihi 0,60 sehingga dapat dikatakan handal.

Uji Regresi

Pengujian Regresi melalui Microsoft Excel dan tergolong kedalam 3 (tiga) yakni: 4.2.3.1 Hasil regresi sederhana dari variabel kualitas pelayanan bagi komitmen organisasi di BRI Unit Ringroad Balikpapan tercantum dalam tabel dibawah :

Tabel 4. Hasil Regresi Sederhana

	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-Value
Intercept	36.66446067	4.248697473	8.629577	5.662E-10
X Variable 1	1.220494371	0.048397036	25.21832	3.85521E-23

Sumber : Data primer setelah diolah, 2024

Dari tabel tersebut, didapat $a = 36.664$, $b = 1.22$ dengan begitu bisa dilakukan pengusunan persamaan regresi dampak variabel kualitas pelayanan terhadap komitmen organisasi dengan variabel X adalah kualitas pelayanan dan variabel Y adalah komitmen organisasi, di BRI Unit Ringroad Balikpapan:

$$\text{Komitmen Organisasi} = 36.664 + 1.22 \times \text{Kualitas Pelayanan}$$

Persamaan regresi menunjukkan variabel dampak pelayanan berkoefisien 1,22 yang menunjukkan adanya pengaruh positif. Hal tersebut menyatakan dengan meningkatkan kualitas layanan untuk klien sebesar 100%, perusahaan dapat mengharapkan peningkatan jumlah pelanggan sebesar 122%.

Uji Hipotesis

Uji t

Pengujian t ditujukan untuk menentukan dampak signifikan bagi kepuasan nasabah dalam menabung di BRI Unit Ringroad Balikpapan. Apabila nilai t_{hitung} melebihi t_{tabel} , maka ada dampak pelayanan bagi kepuasan nasabah BRI Unit Ringroad Balikpapan. Hasilnya tercantum dalam tabel dibawah:

Tabel 5. Hasil Regresi Sederhana

	Coefficients	T Stat
Intercept	36.66446067	8.629577
X Variable 1	1.220494371	25.21837

Sumber : Data primer setelah diolah, 2024

Berdasarkan tabel tersebut, $t_{hitung} = 25.218$ sementara t_{tabel} yang sampelnya 35 orang dengan $df = 33$ adalah 0.344. penjabaran tersebut menyatakan nilai $t_{hitung} 25.218 > 1.692$ t tabel. Hal tersebut menandakan kualitas pelayanan (X) secara signifikansi mempengaruhi komitmen organisasi (Y) di BRI Unit Ringroad Balikpapan.

Koefisien Determinasi (R_{Square})

Koefisien determinasi (R_{Square}) berguna dalam mengindikasikan sejauh mana model untuk memperjelas variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasinya yakni 0-1. R_{Square} yang bernilai kecil menandakan kebermampuan variabel independen untuk menerangkan variasi variabel dependen terdapat keterbatasan.

Hasilnya tercantum dalam tabel dibawah :

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi (R_{Square})

Regression Statistics	
Multiple R	0.975023155
R_{Square}	0.950670153
Adjusted R_{Square}	0.949175309
Standard Error	3.538198319
Observations	35

Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan menjelaskan kepuasan determinasi kontribusi dalam nasabah cukup tinggi dikarenakan 95% variabel pelayanan dapat berpengaruh bagi kepuasan nasabah, dan 5% lainnya di luar penelitian. Dari hasil temuan, faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan nasabah yakni citra kantor dan faktor emosional.

Kualitas pelayanan yang cukup baik dan terkenal dari BRI Unit Ringroad Balikpapan dalam hal ini mempengaruhi komitmen organisasi. Faktor emosional, seperti unsur estetika dan kebersihan BRI Unit Ringroad Balikpapan, mengakibatkan nasabah terpuaskan. Hal itu dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($25.218 > 1.692$) yang signifikansinya 0.000 dan nilai koefisien regresi 1.22 yang bernilai positif.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pada BRI Unit Ringroad Balikpapan mempengaruhi kepuasan nasabah dengan signifikan. Dampak ini diukur dengan koefisien 95% (nilai determinasi dengan transparansi, lihat R_{Square}), yang dipengaruhi oleh indikator seperti akuntabilitas, kondisional, partisipatif, persamaan hak, dan keseimbangan hak. Terdapat variabel lain yang mempengaruhi sejumlah 5%. Variabel citra kantor dan emosional merupakan elemen lain yang mempengaruhi komitmen organisasi di BRI Unit Ringroad Balikpapan.

Secara umum kualitas pelayanan yang diberikan BRI Unit Ringroad Balikpapan telah memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah yang pada akhirnya berdampak positif terhadap keberhasilan BRI Unit Ringroad Balikpapan.

KESIMPULAN

Dari analisis data dan pembahasan tersebut, maka kesimpulannya yakni :

1. Hasil bahwa penelitian menyatakan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi komitmen organisasi di BRI Unit Ringroad Balikpapan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi komitmen organisasi dengan presentase sebesar 95%, dengan faktor-faktor seperti transparansi, kondisional, indikator akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak. serta 5% lainnya tidak diteliti, termasuk citra kantor dan faktor emosional.

REFERENSI

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto. 2011. *Adminstrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Edy Sutrisno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana Pernada Media Group.
- Khotler, Philip, & Keller, K. L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Bandung: Alfabeta.
- Pramana, I. G. Y., dan Rastini, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(1), 706–733.
- Priansa, D. J. (2017). *Pengembangan Strategi dan Model Pembelajaran: Inovatif, Kreatif, dan Prestatif dalam Memahami Peserta Didik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Republik Indonesia. (1998). *Undang-Undang Nomor 10. Tahun 1998 tentang Perban kan*. Jakarta.
- Purwanto, Ngalim. 2010. *Adminstrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakary.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2006. *Manjemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Estanda. Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Richard, Gerson. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Rukaya, Jamil Thalib, dan Hasmin Tamsah. 2019. “Pengaruh System dan Kualitas SDM terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kinerja Pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.” *YUME : Journal of Management* 2(2).
- Sagala, Syaiful. 2009. *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Siagian, Pasolong. 2014. *Filsafat Administrasi*. Edisi Revisi, Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Sianipar, JP. G. 2001. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN-RI.
- Sugiarsih Duki Saputri, Rini. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang.” *CoverAge: Journal of Strategic Communication* 10(1):46–53. doi: 10.35814/coverage.v10i1.1232.
- Sugiyono. 2013. *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuntitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono, Sonny. 2003. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Jogjakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono. (2016). *Service, Quality & Satisfac tion*. Yogyakarta: Andi Publisher.

- Tysara, L. (2022). Pengertian Efektivitas adalah Unsur Mencapai Tujuan, Ketahui Ukurannya. <https://hot.liputan6.com/read/4870774/pengertian-efektivitas-adalah-unsur-mencapai-tujuan-ketahui-ukurannya>. Diakses pada tanggal 27 Januari 2022.
- Wicaksono Widya Kristian, 2014, Telaah Kritis Administrasi dan Manajemen Sektor Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gava Media.
- Wijaya, Tony. 2013. Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis: Teori dan Praktik. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wijaya, A.S dan Putri, Y.M. 2013. Keperawatan Medikal Bedah 2, Keperawatan Dewasa Teori dan Contoh Askep. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Yusran, Ahmad, dan Sodik. 2018. “Analisis Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Bni Cabang Utama Kendari.” Jurnal Ilmu Manajemen 4(3):1–11.