

# Dampak Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Karyawan PT. Bank SulutGo Cabang Bitung

Irene M. Lopian  
Riane Johnly Pio  
Sofia A.P. Sambul

Program Studi Administasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi  
Email: [irenemeiriana@gmail.com](mailto:irenemeiriana@gmail.com)

---

**Abstract.** *This study aims to determine whether organizational culture influences service quality. This study uses a quantitative approach with inferential statistical analysis in the form of partial regression analysis. The population in this study were employees of PT. Bank Sulut-Go bitung branch, amounting to 51 people. Sampling using Slovin formula with an error level of 10% to obtain 34 respondents. The results showed that organizational culture had an impact on service quality. This finding is expected to strengthen the service quality of banking organizations by making the organizational culture one of the guides of all members of the organization.*

*Key word: Organizational Culture, Quality of Service*

---

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah budaya organisasi berdampak terhadap kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik inferensial berupa analisis regresi parsial. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank SulutGo Cabang Bitung yang berjumlah 51 orang. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10 % sehingga diperoleh 34 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berdampak pada kualitas layanan. Temuan ini, diharapkan dapat memperkuat kualitas layanan dari organisasi perbankan dengan menjadikan budaya organisasi sebagai salah satu pemandu dari seluruh anggota organisasi.

Kata kunci: Budaya Organisasi, Kualitas Layanan

---

## Pendahuluan

Dunia perbankan memiliki keterkaitan yang sangat erat terhadap konsumennya, karena hubungan antara perbankan dan nasabah merupakan satu kesatuan. Secara garis besar, perbankan didirikan dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam bertransaksi keuangan dengan menggunakan layanan-layanan banking yang telah disediakan oleh perbankan itu sendiri. Tidak hanya itu, perbankan juga didirikan dengan maksud dan tujuan untuk mendapatkan laba atau keuntungan yang optimal melalui penggunaan kekayaan atau aset yang dimiliki secara efektif dan efisien. Di era globalisasi ini, persaingan antar dunia perbankan semakin ketat, sehingga kelangsungan sistem suatu perbankan sangat ditentukan melalui kemampuannya dalam bersaing di industri keuangan.

Pengendalian intern bank yang handal dan efektif menjadi tanggung jawab dari pengurus dan para pejabat bank. Pengurus bank berkewajiban untuk meningkatkan budaya

organisasi dan memastikan hal tersebut terimplementasikan di setiap jenjang organisasi. Hal ini perlu diperhatikan mengingat bahwa salah satu faktor penyebab terjadinya kesulitan usaha bank adalah adanya berbagai masalah atau kelemahan dalam budaya organisasi. Antara lain belum efektifnya mekanisme pengawasan, dan lemahnya arus komunikasi dan informasi antar jenjang didalam organisasi.

Ukuran kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh penyedia layanan saja akan tetapi justru lebih banyak ditentukan oleh para pengguna layanan, dalam hal ini adalah masyarakat. Pelayanan di PT. Bank Sulut Go Cabang Bitung haruslah berkualitas, maka para pegawai harus benar-benar SDM yang memiliki kemampuan tinggi dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, masyarakat akan mendapatkan kepuasan yang menjadi harapan. Mereka tahu apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, maka tahu apa yang harus dilakukan

sesuai dengan standart pelayanan yang berkualitas.

Menyadari hal tersebut, maka PT. Bank SulutGo Cabang Bitung dirasa perlu untuk memperhatikan budaya organisasi dalam perusahaan dan berupaya meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah. Hal ini melatarbelakangi ketertarikan penulis untuk mengangkat topik ini menjadi penelitian yang diberi judul: “Dampak Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan” dimana objek amatan penelitian ini adalah di PT. Bank Sulut Go Cabang Bitung.

### Tinjauan Pustaka

Budaya adalah fenomena yang dinamis yang mengelilingi kita setiap saat, terus diberlakukan dan diciptakan oleh interaksi kita dengan orang lain dan dibentuk oleh perilaku kepemimpinan, dan seperangkat struktur, rutinitas, aturan, dan norma-norma itulah yang membimbing dan membatasi perilaku (Schein, 2004).

Budaya organisasi merupakan seperangkat asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai, dan norma yang dikembangkan dalam organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan internal (Mangkunegara, 2005). Organisasi dapat berprestasi karena ditopang oleh budaya organisasi yang kuat (Kotter dan Heskett, 1998) dalam (Mewoh, Pio dan Sumayku, 2018).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan pola keyakinan dan nilai-nilai organisasi yang diyakini dan dijiwai oleh seluruh anggotanya dalam melakukan pekerjaan sebagai cara yang tepat untuk memahami, memikirkan, dan merasakan terhadap masalah-masalah terkait, sehingga akan menjadi sebuah nilai atau aturan turun temurun di dalam organisasi tersebut.

Kotler dan Keller (2012) berpendapat bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Parasuraman *et.al.* (1998) melihat kualitas layanan sebagai ukuran penilaian yang menyeluruh atas tingkat suatu layanan yang baik. Demikian juga Koesharjadi (1998) bahwa kualitas layanan merupakan ukuran penilaian yang menyeluruh dari perbandingan antara layanan yang diharapkan pelanggan dengan kinerja layanan aktual yang diterima pelanggan.

### Metode Penelitian

Dalam Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Sugiyono (2017).

Pemilihan jenis penelitian ini didasarkan dalam upaya mencapai tujuan penelitian untuk mendeskripsikan dampak budaya organisasi terhadap kualitas layanan PT. Bank SulutGo cabang bitung.

Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi sederhana dan uji t. dengan teknik pengambilan data menyebarkan kuesioner kepada 34 karyawan bank dan data yang diperoleh akan diuji melalui aplikasi SPSS.

### Hasil Penelitian

#### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Dalam penelitian ini pengukuran validitas dilakukan dengan cara melakukan korelasi antara skor butir pertanyaan dengan skor konstruk atau variabel. Keputusan mengenai butir item yang dinyatakan valid dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ , jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir item dinyatakan valid. Dari hasil uji validitas dapat dilihat seperti pada table dibawah ini.

**Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel X Budaya Organisasi**

Budaya Organisasi (X)	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X.1	0,808	0,339	Valid
X.2	0,737	0,339	Valid
X.3	0,751	0,339	Valid
X.4	0,759	0,339	Valid
X.5	0,768	0,339	Valid
X.6	0,672	0,339	Valid
X.7	0,632	0,339	Valid
X.8	0,691	0,339	Valid
X.9	0,833	0,339	Valid

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat di lihat bahwa seluruh item pertanyaan mempunyai nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,339). Sehingga

semua item pertanyaan untuk variabel Budaya Organisasi dikatakan valid.

**Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variabel Y Kualitas Layanan**

Kualitas Pelayanan (Y)	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Y.1	0,420	0,339	Valid
Y.2	0,622	0,339	Valid
Y.3	0,471	0,339	Valid
Y.4	0,536	0,339	Valid
Y.5	0,528	0,339	Valid
Y.6	0,415	0,339	Valid
Y.7	0,599	0,339	Valid
Y.8	0,502	0,339	Valid
Y.9	0,571	0,339	Valid
Y.10	0,556	0,339	Valid
Y.11	0,608	0,339	Valid
Y.12	0,543	0,339	Valid
Y.13	0,631	0,339	Valid
Y.14	0,747	0,339	Valid
Y.15	0,596	0,339	Valid

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat di lihat bahwa seluruh item pertanyaan mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,339). Sehingga semua item pertanyaan untuk variabel Kualitas Pelayanan dikatakan valid. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan pada kuesioner dapat digunakan dalam penelitian.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Dalam program SPSS metode yang sering digunakan adalah dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's*.

**Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X Budaya Organisasi**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.637	9

Berdasarkan data tabel di atas nilai Cronbach's Alpha dari variabel Budaya

Organisasi adalah 0,637 lebih dari 0,60 atau  $0,637 > 0,60$  sehingga dapat dinyatakan reliabel.

**Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y Kualitas Layanan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.828	15

Berdasarkan data tabel di atas nilai Cronbach's Alpha dari variabel Kualitas Layanan adalah 0,828 lebih dari 0,60 atau  $0,828 > 0,60$  sehingga dapat dinyatakan reliabel. Dengan demikian baik variabel X dan Y sama-sama reliable, yang berarti item-item dari pernyataan yang dibuat dalam angket dapat digunakan.

### Analisis Regresi Sederhana

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	36.125	8.588			4.207	.000
1 Budaya Organisasi	.780	.225	.523		3.470	.002

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 36.125 + 0.780 + e$$

Dari persamaan regresi di atas maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Nilai constanta sebesar 36.125 yaitu berarti jika Budaya Organisasi (X) nilainya 0, maka Kualitas Pelayanan (Y) nilainya adalah 36.125 atau 36.125%
2. Nilai koefisien regresi Budaya Organisasi (X) 0.780, yang berarti jika variabel Budaya Organisasi (X) mengalami kenaikan sebesar 1% dan constanta (a) = 0, maka Kualitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0.780%. Koefisien tersebut bernilai positif artinya Budaya Organisasi (X) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y), semakin meningkat Budaya Organisasi maka semakin meningkat juga Kualitas Pelayanan.

## Uji Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan variabel-variabel independen secara bersama-sama dalam menjelaskan variabel dependen .

**Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.523 <sup>a</sup>	.273	.251	4.012

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi

Berdasarkan tabel di atas, dapat di tarik kesimpulan dari uji koefisien determinasi yaitu terlihat dari tabel R Square 0.273 yang artinya Kualitas Pelayanan dipengaruhi oleh Budaya Organisasi sebesar 0.272 atau 27.2%. sedangkan sisanya 72,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 16. Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	36.125	8.588		4.207	.000
1 Budaya Organisasi	.780	.225	.523	3.470	.002

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Berdasarkan tabel diatas, terlihat nilai sig dari Budaya Organisasi adalah  $0.002 < 0.05$  dan juga terlihat nilai  $t_{hitung}$  3.470 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  2.03452. maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya Budaya Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Kaidah keputusan uji t dapat diketahui bedasarkan perhitungan rumus di bawah ini:

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai } t \text{ tabel} &= (a / 2 ; n - 1) \\
 &= (5\% / 2 ; 34 - 1) \\
 &= 0.025 ; 34 - 1 \\
 &= 0.025 ; 33 \\
 &= 2.03452
 \end{aligned}$$

## Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial untuk budaya organisasi, telah dibuktikan bahwa hipotesis alternatif diterima, yaitu budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan karyawan PT. Bank Sulut Go Cabang Bitung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jika budaya organisasi terjadi peningkatan yang baik dan bernilai positif pada pola perilaku karyawan untuk berpikir dan bertindak dalam menjalankan tugas, maka kualitas layanan juga akan membaik. Hasil ini searah dengan pendapat Schein (2004) yang menyatakan organisasi pada akhirnya adalah hasil dari orang yang melakukan sesuatu secara bersama-sama untuk tujuan bersama, hubungan dasar antara individu dan organisasi dapat dianggap sebagai dimensi paling mendasar. Khususnya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, budaya organisasi dapat menjadi kohesi antara tujuan organisasi dan karyawan.

Adapun hasil analisis distribusi jawaban responden, dapat dilihat bahwa sebagian besar karyawan PT. Bank Sulut Go Cabang Bitung memiliki penilaian positif mengenai budaya organisasi dan kualitas layanan. Sekalipun beberapa karyawan merasa kurangnya budaya berbagi antara pemimpin juga rekan kerja dan merasa kurangnya kecepatan dalam melayani nasabah, namun karyawan masih dapat menjalankan tugas dengan baik dengan belajar untuk menyelesaikan problem-problem, menyesuaikan diri dengan lingkungan eksternal dan berintegrasi dengan lingkungan internal, serta tetap memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah. Hasil penelitian ini searah dengan penelitian Ahmed (2019) yang menemukan ada pengaruh budaya organisasi dengan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dapat memberikan dampak terhadap kualitas layanan PT. Bank Sulut Go Cabang Bitung. Dengan demikian, hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian dari Siwu, Pio dan Liando (2016) bahwa budaya

organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Kualitas layanan disuatu organisasi berkaitan erat dengan budaya organisasi yang ada dalam perusahaan. Semakin kuat budaya organisasi semakin besar dorongan para karyawan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pelanggannya. Budaya organisasi merupakan perekat organisasi yang mengikat anggota organisasi melalui nilai-nilai yang di taati bersama. Budaya organisasi tercermin dalam perilaku keseharian anggotanya, berarti pula merupakan praktek sehari-hari di tempat kerja. Kualitas Pelayanan akan membaik seiring dengan internalisasi budaya organisasi. Ini berarti semakin kuat budaya organisasi atau nilai-nilai dasar yang telah disepakati, maka semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan. Jika pelayanan terhadap pelanggan dilakukan dengan baik akan memberikan manfaat berupa memperpanjang daur hidup suatu produk karena memberikan pendapat dan keuntungan yang lebih besar, dan dapat menambah nilai suatu produk secara langsung (Blumberg, 1999) dalam (Junior, Areros dan Pio, 2019).

### **Simpulan**

Berdasarkan uraian diatas, maka diperoleh kesimpulan bahwa budaya organisasi berdampak positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Sulut Go Cabang Bitung. Pengaruh yang dihasilkan berarti bahwa semakin karyawan menyeimbangkan perilaku kesehariannya diluar maupun didalam tempat kerja, terbukti semakin baik kualitas layanan yang dihasilkan dalam perusahaan. Ini berarti semakin kuat budaya organisasi atau nilai-nilai dasar yang telah disepakati, maka semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan.

### **Referensi**

- Ahmed H. A. A. 2019. The Impact Of Organizational Culture On Quality of Service: Applied Research In The Gulf Commercial Bank. *Journal of Engineering and Applied*. 14;(14):4675-4681.
- Junior, O. M. S., Areros, W. A., dan Pio, R. J. 2010. Pengaruh Brand Image dan Persepsi Harga Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Datsun Nissan Martadinata). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8, (2), 1-9.

- Koesharijadi, 1998. *Analisi Motivasi dan Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Konseumen Dalam Menabung Pada Bank Negara Indonesia di Kotamadya Pasuruan*. Thesis, Pascasarjana Unibraw, Malang.
- Kotler, P. and Keller, K. L. 2012. *Marketing Management*. Edisi 14, New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Mangkunegara, A. P. 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung : PT. Rafika Aditama.
- Mewoh, A. D. Pio, R. J. dan Sumayku, S. M. 2017. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Wenang Permai Sentosa. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5, (5) 1-8.
- Schein, E. H. 2004. *Organizational Culture and Leadership*, Third edition, San Francisco: Published by Jossey-Bass.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : CV Alfabeta.
- Siwu, P. N., Pio, R. J., dan Liando, D. M. 2016. Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Astra Internasional, Tbk. *Daihatsu Cabang Malalayang, Society*, 21, (1), 1-14.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., dan Zeithaml, V. A. 1988. SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, (1), 1-30.