

**PENGARUH LATAR BELAKANG SOSIAL EKONOMI DAN SUASANA KERJA  
TERHADAP KOMITMEN KARYAWAN SERTA DAMPAKNYA PADA  
KUALITAS LAYANAN  
(Studi Empiris pada Karyawan Non-Edukatif UNIKA Widya Mandala Madiun)**

**Dyah Kurniawati**

*Program Studi Manajemen - Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun*

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine whether or not the socio-economic background and work atmosphere influence the quality of service with employees' commitment as mediating variable. The population was non-educational employees who serve students. The sample was obtained using saturated sampling technique with path analysis method. The results showed that the socio-economic background and work atmosphere had direct influence toward employees' commitment and indirect influence toward the quality of service through employees' commitment. Thus, the agent should consider the socio-economic background which include education, income, and welfare as well the work environment which include interpersonal communication, employer, job description, and clear job authority, as it affects employees' commitment and, in turn, affects the quality of service to students.*

*Key words: socio-economic background, work atmosphere, employees' commitment, quality of service*

**A. Pendahuluan**

**1. Latar Belakang**

Persaingan yang semakin ketat memaksa perusahaan untuk menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan. Perhatian perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dapat dipakai sebagai strategi dasar dalam memperbaiki kinerja perusahaan. Oleh sebab itu, setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup perusahaan sebagai suatu organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumennya (Tjiptono, 1997). Konsumen yang loyal sangat dibutuhkan dalam persaingan yang ketat, sehingga perusahaan perlu mengembangkan modal intelektual. Modal intelektual yang dimaksud adalah terletak pada kualitas kinerja karyawan yang meliputi akademis dan administrasi yang sangat berperan terhadap persepsi kualitas layanan yang diberikan pada mahasiswa. Terwujudnya layanan kualitas yang baik merupakan salah satu ciri dari perusahaan/organisasi yang baik. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, maka sebuah perusahaan/organisasi perlu untuk menanamkan kepada karyawannya pentingnya kualitas layanan yang dibutuhkan konsumen.

Sebagai unit bisnis yang profesional, Perguruan Tinggi perlu menerapkan konsep pemasaran, yang intinya memberikan kualitas layanan yang baik. Dengan memberikan kualitas layanan yang baik akan dapat menciptakan kepuasan kepada mahasiswa. Jika suatu perusahaan gagal memuaskan pelanggannya akan mendapat masalah yang lebih kompleks karena pengaruh dari *bad word of mouth*. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada 11 orang lain (Kotler, 2004). Oleh sebab itu, kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa harus optimal, agar mahasiswa puas. Kepuasan mahasiswa harus diperhatikan karena kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperolehnya setelah konsumen melakukan atau menikmati sesuatu. Pihak pengelola harus memperhatikan kepuasan karyawannya, karena ketidakpuasan karyawan akan berimbas pada kinerja karyawan, sedangkan kinerja tersebut merupakan salah satu nilai penting bagi mahasiswa. Menurut Ostroff dalam Djati dan Darmawan (2004), bahwa organisasi-organisasi dengan karyawan yang lebih terpuaskan cenderung lebih efektif daripada organisasi-organisasi dengan karyawan yang kurang terpuaskan. Untuk mendorong terwujudnya kualitas pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa, maka dibutuhkan kesadaran semua karyawan yang terlibat dalam melayani mahasiswa, serta dukungan lembaga. Sesuai dengan pendapat Polly dalam Prianto (2007), bahwa kualitas layanan pegawai sangat dipengaruhi oleh suasana kerja yang dimanifestasikan oleh hubungan atasan dengan bawahan dan dukungan organisasi yang dirasakan, komitmen dan motivasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan Boshoff dan Allen (2000) menemukan bahwa pemberdayaan, komitmen dan kinerja merupakan variabel yang sangat mempengaruhi kualitas layanan. Lebih lanjut juga dijelaskan oleh Nijhot, *et al.* (1998), bahwa ada hubungan antara latar belakang sosial ekonomi dengan kualitas layanan (Prianto, 2007).

## **2. Rumusan Masalah**

- a. Apakah latar belakang sosial ekonomi berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen karyawan?
- b. Apakah suasana kerja berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen karyawan?
- c. Apakah latar belakang sosial ekonomi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan?
- d. Apakah suasana kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan?
- e. Apakah komitmen karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan?

## **3. Tujuan penelitian**

- a. Menganalisis signifikansi pengaruh latar belakang sosial ekonomi terhadap komitmen karyawan.
- b. Menganalisis signifikansi pengaruh suasana kerja terhadap komitmen karyawan.
- c. Menganalisis signifikansi pengaruh latar belakang sosial ekonomi terhadap kualitas layanan.
- d. Menganalisis signifikansi pengaruh suasana kerja terhadap kualitas layanan.

- e. Menganalisis signifikansi pengaruh komitmen karyawan terhadap kualitas layanan.

#### 4. Manfaat Penelitian

Sebagai masukan bagi Pimpinan Universitas Katolik Widya Mandala Madiun dalam menentukan kebijakan terkait dengan pengelolaan sumber daya manusianya, serta sebagai referensi bagi peneliti lain yang mengkaji bidang pemasaran dalam hubungannya dengan bidang personalia.

### B. Tinjauan Pustaka

#### 1. Kualitas

Dalam era globalisasi, kualitas dan pelanggan merupakan dua faktor yang penting, maka dari itu perusahaan harus dapat memberikan perhatian yang baik untuk dua hal tersebut. Biasanya kualitas yang baik akan diikuti loyalitas. Maka hal tersebut menjadi tugas yang tidak bisa ditawar bagi perusahaan/organisasi yang tetap ingin *survive*.

Menurut *American Society of Quality Control* (Lupiyoadi, 2001), kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Tjiptono (1997) menjelaskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Rangkuti (2002) jenis kualitas yang digunakan untuk menilai kualitas jasa adalah 1) Kualitas teknik (*outcome*), yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri, 2) Kualitas pelayanan (proses), yaitu kualitas cara penyampaian jasa.

#### 2. Persepsi Kualitas Layanan

Persepsi didefinisikan sebagai proses dimana individu memilih, mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna. Persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa berpengaruh terhadap tingkat kepentingan pelanggan, kepuasan pelanggan dan nilai (Rangkuti, 2002). Menurut Ziethaml (1990) *Service Quality* dapat didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara ekspektasi konsumen dengan persepsi konsumen. Parasuraman *et al* (1998), mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai timbangan global atau sikap yang berhubungan dengan suatu jasa pelayanan. Definisi ini menunjukkan bahwa penilaian kualitas sama dengan sikap individu secara umum terhadap perusahaan. Ekspektasi konsumen terhadap suatu pelayanan yang ditawarkan dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

- a. *Word of mouth communication* yaitu segala sesuatu hal yang didengar atau yang diterima oleh konsumen melalui orang lain.
- b. *Personal needs* yaitu tingkat kebutuhan seseorang terhadap suatu produk atau jasa dari perusahaan tertentu.

- c. *Past experience* yaitu pengalaman yang telah dialami oleh konsumen dalam mempergunakan suatu produk atau jasa
- d. *External communication* yaitu informasi yang disampaikan oleh perusahaan kepada publik.

Dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan, konsumen umumnya mengacu pada dimensi kualitas jasa yang terdiri atas (Parasuraman, *et al.*, 1998):

- a. *Tangibles* (bukti langsung), adalah faktor-faktor yang dilihat, didengar dan disentuh pelanggan, meliputi lingkungan fisik, perlengkapan, dan personil.
- b. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap atau kesigapan dalam memberikan respon) merupakan persepsi pelanggan terhadap keinginan dan kemampuan staf dalam memberikan respon terhadap kebutuhan pelanggan.
- d. *Assurance* (jaminan) menunjukkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam pelayanan dan juga kesopanan serta kompetensi pemberi pelayanan.
- e. *Empathy*, merupakan *the human touch*, yaitu apakah personal jasa benar-benar sepenuh hati melayani pelanggan atau tidak.

### 3. Komitmen

Pada dasarnya melaksanakan komitmen memiliki makna sama dengan menjalankan kewajiban, tanggung jawab atau janji untuk melaksanakan. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan *Logman Dictionary of Contemporary English* (Mahmudi, 2000), bahwa komitmen mempunyai empat arti yaitu: (1) komitmen adalah sebuah janji; (2) komitmen berarti tanggung jawab; (3) komitmen berarti komitmen kepada system berpikir dan aksi; (4) komitmen berarti tindakan Luthans (1995) menjelaskan bahwa komitmen adalah (1) keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, (2) keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, (3) keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Dengan kata lain, hal ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada sebuah organisasi secara berkelanjutan. Lebih lanjut Meyer dan Allen (Luthans, 1995) menjelaskan, bahwa komitmen organisasi lebih bersifat multidimensi, maka terdapat perkembangan dukungan untuk model komponen komitmen yaitu (a) komitmen afektif adalah keterikatan emosional karyawan, identifikasi, dan keterlibatan dalam organisasi, (b) komitmen kelanjutan yakni komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi, (c) komitmen normatif yakni perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi.

### 4. Suasana Kerja

Setiap individu harus mempunyai kesempatan yang wajar, fasilitas yang cukup dan suasana lingkungan kerja yang mendukung untuk mengekspresikan potensinya secara penuh dalam melaksanakan tugasnya. Menurut Terry (1986), unsur individu dalam suatu perusahaan mempunyai arti yang sangat penting, yang terletak pada kemampuannya untuk bereaksi secara sukarela dan secara positif terhadap sasaran-sasaran pelaksanaan pekerjaan serta kesempatan-kesempatan dan dalam rangka usaha melaksanakannya, mereka mencapai kepuasan dari hasil

pekerjaan dan karena berada dalam lingkungan kerja yang bersangkutan. Menurut Sarwoto (1991), suasana lingkungan kerja adalah keadaan fisik dan nonfisik di tempat kerja yang berkaitan dengan sistem organisasi, komunikasi, fasilitas, perlengkapan kerja dan keadaan lingkungan kerja, yang dapat mempengaruhi pekerja dalam menjalankan tugas-tugas yang ditetapkan oleh perusahaan. Menurut Boshoff dan Allen (2000), Renaud (2002) dalam Prianto(2007), yang mempengaruhi suasana kerja adalah kualitas hubungan antarsesama, *teamwork*, lingkungan tempat kerja serta kualitas hubungan atasan dan bawahan.

### **5. Sosial Ekonomi**

Status sosial ekonomi adalah kedudukan atau posisi seseorang dalam masyarakat, status sosial ekonomi adalah gambaran tentang keadaan seseorang atau suatu masyarakat yang ditinjau dari segi sosial ekonomi, gambaran itu seperti tingkat pendidikan, pendapatan dan sebagainya. Status ekonomi kemungkinan besar merupakan pembentuk gaya hidup keluarga (Soetjningsih, 2004). Status sosial ekonomi dimanifestasikan oleh tingkat pendidikan, kesejahteraan yang dipersepsikan dan penghasilan (Prianto, 2007).

### **6. Pengaruh Latar Belakang Sosial Ekonomi terhadap Komitmen**

Status sosial ekonomi berhubungan dengan komitmen. Dalam pengembangan sistem kepegawaian, berkembang tidaknya karier pegawai sangat ditentukan oleh tingkat pendidikan yang telah diraihinya. Karena dengan tingkat pendidikan yang dimilikinya, maka pengetahuan, wawasan akan lebih baik pula. Hal itu berpengaruh bagi pegawai yang akan menduduki jabatan yang lebih tinggi. Dengan demikian para pegawai/karyawan yang mendapatkan penghasilan dan kesejahteraan yang memadai, akan semakin terdorong untuk lebih berkomitmen terhadap pekerjaannya atau organisasi di mana mereka bekerja. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Prianto (2007), yang menjelaskan bahwa status sosial ekonomi berpengaruh terhadap komitmen. Maka hipotesis penelitian ini adalah:

**H1: latar belakang sosial ekonomi berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen**

### **7. Pengaruh Suasana Kerja terhadap Komitmen**

Perusahaan terdiri dari sejumlah individu yang bersatu untuk mencapai tujuan. Setiap individu harus mempunyai kesempatan yang wajar ditambah, fasilitas yang cukup dan suasana lingkungan kerja yang mendukung untuk menunjukkan potensi yang dimiliki Menurut Sarwoto (1991), suasana lingkungan kerja adalah keadaan fisik dan nonfisik di tempat kerja yang berkaitan dengan sistem organisasi, komunikasi, fasilitas, perlengkapan kerja dan keadaan lingkungan kerja, yang dapat mempengaruhi pekerja dalam menjalankan tugas-tugas yang ditetapkan oleh perusahaan. Suasana kerja yang kondusif akan mendukung bekerjanya sebuah sistem dalam suatu organisasi yang akan berpengaruh terhadap komitmen pegawai (Prianto, 2007). Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah

**H2: suasana kerja berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen.**

### **8. Pengaruh Latar Belakang Sosial Ekonomi terhadap Kualitas Layanan**

Status atau latar belakang sosial ekonomi dimanifestasikan dalam tingkat pendidikan, kesejahteraan dan penghasilan. Pada umumnya, karyawan yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih baik akan memungkinkan bagi karyawan memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas, sehingga memungkinkan pada karyawan untuk dapat lebih responsif terhadap berbagai kemungkinan yang timbul di sekitar lingkungannya. Demikian juga halnya, para karyawan yang memiliki tingkat kesejahteraan dan penghasilan yang memadai akan membuat karyawan tenang dan bersungguh-sungguh dalam bekerja, sehingga membuat karyawan bisa mengembangkan sikap empati kepada orang lain. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Prianto (2007), yang menemukan bahwa latar belakang sosial ekonomi mempunyai pengaruh terhadap kualitas layanan. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini adalah

**H3: latar belakang sosial ekonomi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan.**

### **9. Pengaruh Suasana Kerja terhadap Kualitas Layanan**

Menurut Polly (2002), bahwa kualitas layanan pegawai sangat dipengaruhi oleh suasana kerja yang dimanifestasikan oleh hubungan atasan dengan bawahan dan dukungan organisasi yang dirasakan. Hal ini sesuai dengan pendapat Watkin dan Hubbard (dalam Prianto, 2007) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan para pegawai sangat dipengaruhi oleh suasana kerja. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah

**H4: suasana kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan**

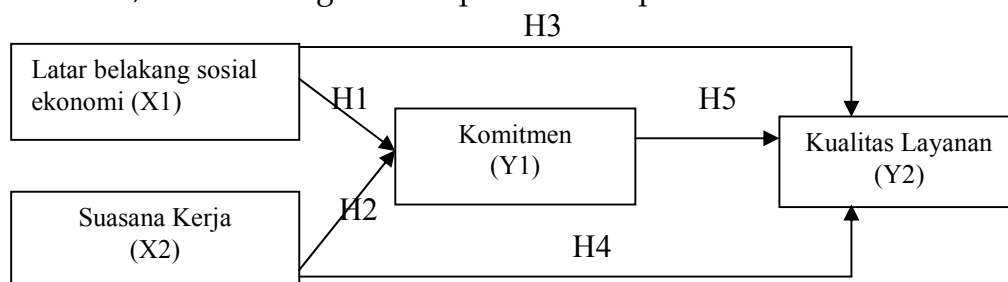
### **10. Pengaruh Komitmen terhadap Kualitas Layanan**

Karyawan yang berkomitmen terhadap pekerjaannya dapat dilihat dari intensitas keterlibatan karyawan dalam setiap pekerjaan. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan bekerja dengan sungguh-sungguh dan lebih responsif. Kesungguhan karyawan dalam bekerja inilah yang akan tampak dalam memberikan layanan. Hasil penelitian Prianto (2007), menjelaskan bahwa komitmen mempunyai pengaruh terhadap kualitas layanan. Maka hipotesisnya

**H5: komitmen berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan**

## 11. Model Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan tinjauan teori yang telah diuraikan, maka kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah:



Gambar 1. Model Penelitian

## C. Metode Penelitian

### 1. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah pengujian hipotesis melalui riset kausal. Metode pengumpulan data menggunakan survai. Survai atau lengkapnya *self-administered survey* adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu.

### 2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan nonedukatif Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang terlibat langsung menangani mahasiswa yang berjumlah 41 orang dan sekaligus sebagai sampel.

### 3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

#### a. Variabel Penelitian

- 1) Variabel Eksogen meliputi: latar belakang sosial ekonomi, suasana kerja.
- 2) Variable Endogen meliputi: komitmen dan kualitas layanan.

#### b. Definisi Operasional Variabel

- 1) Variabel Latar Belakang Sosial Ekonomi dimanifestasikan dalam bentuk tingkat pendidikan, penghasilan yang diterima, kesejahteraan karyawan.
- 2) Variabel Suasana Kerja adalah kualitas hubungan yang terjadi dalam organisasi, baik antara atasan dengan bawahan, antar sesama karyawan, lingkungan tempat kerja.
- 3) Variabel Komitmen adalah komitmen kerja, komitmen karier dan komitmen organisasi.
- 4) Variabel Kualitas Layanan dimanifestasikan dalam ketepatan, kecepatan, responsif, jaminan layanan, empati.

### 4. Instrumen Penelitian

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dinilai dengan skala Likert dengan lima poin, yaitu sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS) netral (N), setuju (S) dan sangat setuju (ST).

## 5. Teknik Analisis Data

### a. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner, dengan ketentuan jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka butir tersebut dinyatakan valid. Sedangkan pengukuran reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6.

### b. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik meliputi: uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi.

### c. Analisis Regresi Linier

Mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung dan memprediksi variabel tergantung (Sarwono, 2009). Persamaan Regresi:

$$KPl = \beta_0 + \beta_{Km} + e$$

$$Kply = \beta_0 + \beta_{SKJ} + e$$

$$Km = \beta_0 + \beta_{1LBSE} + \beta_{2SKJ} + e$$

Keterangan:  $\beta$  = konstanta,  $Km$  = Komitmen,  $SKJ$  = Suasana Kerja,  $LBSE$  = latar belakang sosial ekonomi,  $Kply$  = Kualitas Pelayanan,  $e$  = error

### d. Uji Hipotesis (Uji Parsial/uji t)

Mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian: jika nilai  $t$  hitung < nilai  $t$  tabel ( $\alpha = 0,05$ ) atau nilai *p-value* lebih dari 5% maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima

### e. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Untuk mengetahui hubungan kausalitas antara latar belakang sosial ekonomi, suasana kerja terhadap kualitas layanan melalui komitmen.

## D. Hasil dan Pembahasan

### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasar jenis kelamin adalah 22 laki-laki dan 19 perempuan. Sedangkan berdasar usia lebih dari 49 tahun sebanyak 6, usia 40-49 sebanyak 4, usia antara 30-39 sebanyak 21 dan 10 orang berusia antara 20-29 tahun. Karakteristik responden berdasar pendidikan terakhir paling banyak adalah SMA yaitu 23 orang, kemudian 9 orang Diploma, 6 orang berpendidikan SMP, Sarjana 3 orang dan SD sebanyak 2 orang. Karakteristik responden berdasar masa kerja paling banyak antara 16-20 tahun sebanyak 14 orang, 8 orang memiliki masa kerja 11-15 tahun, 7 orang antara 6-10 tahun dan lebih dari 20 tahun, sedang 5 orang antara 1-5 tahun, 2 orang masih baru yakni kurang dari 1 tahun.



## 2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

**Tabel 1**  
**Ringkasan Hasil Uji Validitas**

Kuesioner	r hitung	Status	Kuesioner	r hitung	Status
X11	0,3274	Valid	Y11	0,7047	Valid
X12	0,5554	Valid	Y12	0,5224	Valid
X13	0,5177	Valid	Y13	0,3759	Valid
X21	0,5614	Valid	Y21	0,5147	Valid
X22	0,3483	Valid	Y22	0,3831	Valid
X23	0,3525	Valid	Y23	0,7372	Valid
X24	0,5731	Valid	Y24	0,7372	Valid
X25	0,3735	Valid	Y25	0,7595	Valid
X26	0,3730	Valid			

Hasil uji validitas semua item valid karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel 0,304, dan hasil uji reliabilitas (tabel 2) instrumen reliabel, karena *Cronbach's Alpha*  $>$  0,6.

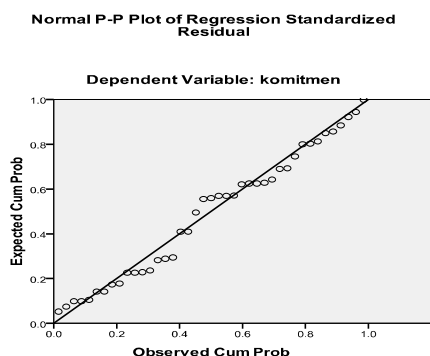
**Tabel 2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Kuesioner	Alpha	Status
Latar Belakang Sosial Ekonomi	0,6132	Reliabel
Suasana Kerja	0,6738	Reliabel
Komitmen Karyawan	0,6793	Reliabel
Kualitas Layanan	0,7512	Reliabel

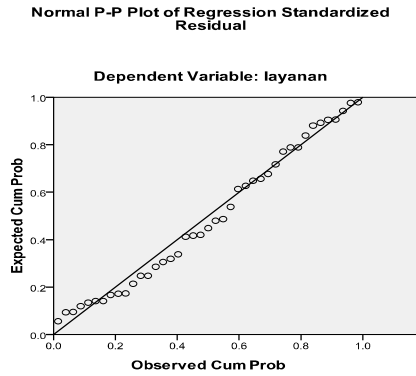
## 3. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Gambar 2 untuk variabel latar belakang sosial ekonomi dan suasana kerja terhadap komitmen karyawan dan gambar 3 (komitmen karyawan terhadap kualitas layanan) terlihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka . pola distribusi normal.



**Gambar 2**  
**Grafik Normal P-P Plot**



**Gambar 3**  
**Grafik Normal P-P Plot**

**b. Uji Multikolonieritas**

**Tabel 3**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.341	1.278		1.049	.301		
sosek	.611	.140	.602	4.380	.000	.403	2.481
suasana	.199	.096	.286	2.079	.044	.403	2.481

a. Dependent Variable: komitmen

**Tabel 4**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.247	1.487		5.545	.000		
sosek	.316	.196	.271	1.609	.116	.268	3.734
suasana	.243	.116	.303	2.093	.043	.362	2.763
komitmen	.393	.186	.342	2.111	.042	.290	3.453

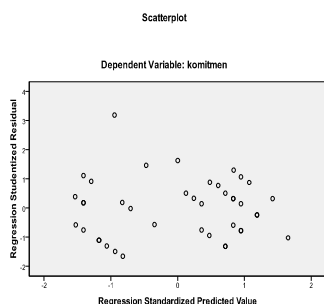
a. Dependent Variable: layanan

Berdasarkan tabel 3 untuk variabel bebas latar belakang sosial ekonomi, serta tabel 4 untuk variabel bebas latar belakang sosial ekonomi, suasana kerja dan komitmen, maka disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas, karena nilai *Tolerance* < 0,10 atau nilai *VIF* > 10.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

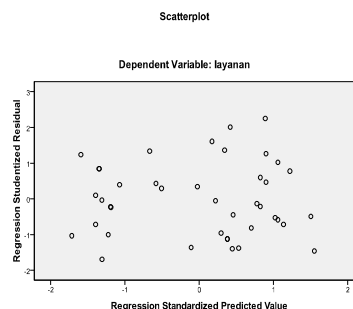
Berdasarkan gambar 4 (variabel latar belakang sosial ekonomi, suasana kerja terhadap komitmen) dan 5 (variabel latar belakang sosial ekonomi, suasana kerja,

komitmen terhadap kualitas layanan)maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas, karena tidak ada pola yang jelas, titik-titik menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0 pada sumbu Y,



**Gambar 4**

Scaterplot Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 5**

Scaterplot Uji Heteroskedastisitas

**d. Uji Autokorelasi.**

Model regresi yang baik tidak terjadi autokorelasi. Nilai tabel Durbin Watson dengan derajat kepercayaan 5% jumlah sampel 41 dan jumlah variabel bebas 2 batas bawah  $dl = 1,391$  dan batas atas  $du = 1,600$ . Oleh karena nilai DW yaitu 1,985 (tabel 5) dan 1,726 (tabel 6) terletak antara batas atas ( $du$ ) dan  $4-du$  ( $1,600 < DW < 2,400$ ) maka dapat disimpulkan tidak ada autokorelasi.

**Tabel 5**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.843 <sup>a</sup>	.710	.695	1.12142	1.985

a. Predictors: (Constant), suasana, sosek

b. Dependent Variable: komitmen

**Tabel 6**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.848 <sup>a</sup>	.719	.696	1.28636	1.726

a. Predictors: (Constant), komitmen, suasana, sosek

b. Dependent Variable: layanan

**4. Analisis Data dan Pembahasan**

**a. Pengaruh Latar Belakang Sosial Ekonomi dan Suasana Kerja terhadap Komitmen Karyawan**

Hasil analisis yang terdapat pada tabel 3 diperoleh persamaan regresi berganda  $Km = 1,341 + 0,611 Se + 0,199 Sk$ . Nilai koefisien dari variabel latar belakang sosial ekonomi sebesar 0,611 dan suasana kerja sebesar 0,199. Hasil analisis dengan menggunakan uji parsial terdapat pengaruh antara variabel latar belakang

sosial ekonomi (X1) terhadap komitmen (Y1), hal ini ditunjukkan dari nilai  $t$  hitung 4,380 dan  $t$  tabel 2,023 dengan  $p$ -value 0,000.

Berdasarkan hasil analisis, bahwa variabel latar belakang sosial ekonomi mempunyai pengaruh terhadap komitmen karyawan. Pada penelitian ini menggunakan 3 indikator untuk mengukur, yaitu pendidikan yang diraih, jumlah penghasilan yang diterima, tingkat kesejahteraan yang dirasakan karyawan, sehingga dengan meningkatnya latar belakang sosial ekonomi akan berpengaruh terhadap naiknya atau bertambahnya komitmen karyawan dalam bekerja. Latar belakang social ekonomi atau status sosial ekonomi berhubungan dengan komitmen. Dalam pengembangan sistem kepegawaian, berkembang tidaknya karier pegawai sangat ditentukan oleh tingkat pendidikan yang diraih. Dengan tingkat pendidikan yang semakin tinggi, wawasan akan lebih baik, sehingga memungkinkan pada karyawan untuk dapat lebih responsif terhadap berbagai kemungkinan yang timbul di sekitar lingkungannya. Demikian juga halnya, para karyawan yang memiliki tingkat kesejahteraan dan penghasilan yang memadai akan membuat karyawan tenang dan bersungguh-sungguh dalam bekerja. Dengan pendidikan yang tinggi akan berpengaruh bagi pegawai dalam menduduki jabatan. Dengan jabatan yang tinggi akan meningkat pula penghasilan yang diterima sehingga hal ini akan mendorong komitmen karyawan terhadap pekerjaannya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Prianto (2007), yang menjelaskan bahwa latar belakang sosial ekonomi berpengaruh terhadap komitmen.

Hasil analisis variabel kedua yakni suasana kerja berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen karyawan, hal ditunjukkan oleh nilai  $t$  hitung sebesar 2,079 dan  $t$  tabel sebesar 2,023 atau  $p$ -value sebesar 0,044. maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa suasana kerja yang baik yang dapat dirasakan oleh karyawan melalui komunikasi dengan atasan, antar sesama karyawan, kompak dalam melakukan pekerjaan, tempat kerja terasa nyaman, karyawan mengerti tugasnya mempunyai pengaruh terhadap komitmen karyawan dalam lembaga dimana karyawan bekerja. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Prianto (2007).

#### **b. Pengaruh Variabel Latar Belakang Sosial Ekonomi, Suasana Kerja, Komitmen Karyawan terhadap Kualitas Layanan**

Hasil analisis pada tabel 4 diperoleh persamaan  $Kl = 8,247 + 0,316 Se + 0,243 Sk + 0,393 Km$ , sehingga dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien dari variabel latar belakang sosial ekonomi sebesar 0,316, variabel suasana kerja sebesar 0,243 serta komitmen karyawan 0,393.

Hasil analisis variabel komitmen karyawan (Y1) mempunyai pengaruh terhadap kualitas layanan (Y2) yang dijelaskan dari nilai uji  $t$  dengan  $t$  hitung sebesar 2,111 dan  $t$  tabel 2,093 serta  $p$ -value sebesar 0,042 sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Hal ini berarti, variable kualitas layanan dipengaruhi secara signifikan oleh komitmen karyawan. Dalam penelitian ini menggunakan indikator karyawan selalu berusaha menyelesaikan tugasnya, selalu berupaya meningkatkan karir, dan berketetapan hati untuk tetap bekerja pada lembaga dimana karyawan

bekerja. Sehingga dapat dijelaskan, ketika karyawan memiliki komitmen yang baik maka karyawan akan berusaha memberikan kualitas layanan yang baik pula.

Hasil analisis dengan menggunakan uji partial tidak terdapat pengaruh antara variabel latar belakang sosial ekonomi (X1) terhadap kualitas layanan (Y2) karena  $t$  hitung sebesar 1,609 dengan  $t$  tabel 2,023 dengan  $p$ -value 0,116, maka  $H_0$  diterima dan  $H_4$  ditolak. Pada penelitian ini menggunakan 3 indikator untuk mengukur, yaitu pendidikan yang diraih, jumlah penghasilan yang diterima, tingkat kesejahteraan yang dirasakan karyawan. Sehingga dapat dijelaskan, bahwa latar belakang sosial ekonomi tidak mempunyai pengaruh terhadap kualitas layanan. Tidak ada hubungan yang signifikan dalam penelitian ini dapat diartikan bahwa karyawan tetap dapat melayani mahasiswa tanpa memperhatikan latar belakang sosial ekonomi. Dalam melayani seseorang sering kali tidak dibutuhkan pendidikan, penghasilan ataupun kesejahteraan yang tinggi karena yang dibutuhkan dalam melayani adalah sikap empati kepada orang lain. Sikap empati, responsif, *reliability* adalah sikap yang keluar dari hati yang bisa dimiliki oleh semua orang. Hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian Prianto (2007), yang menemukan bahwa latar belakang sosial ekonomi mempunyai pengaruh terhadap kualitas layanan.

Sedang variabel suasana kerja (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan (Y2), dengan nilai  $t$  hitung sebesar 2,093 dan  $t$  tabel 2,023 dengan  $p$ -value 0,0430 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa suasana kerja yang baik yang dapat dirasakan oleh karyawan akan memberikan pengaruh terhadap layanan kepada yang membutuhkan secara akurat, menyediakan layanan sesuai yang diinginkan, kesediaan memberikan layanan dengan baik, seusia keahlian yang dimiliki, sikap yang santun. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Prianto (2007).

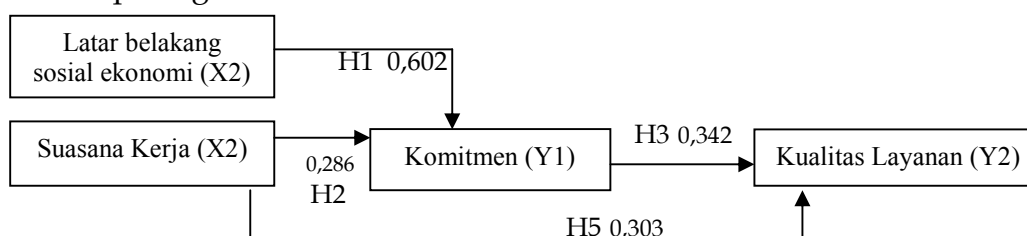
### **c. Pengaruh Latar Belakang Sosial Ekonomi, Suasana Kerja terhadap Kualitas Layanan dengan Komitmen Karyawan sebagai Variabel Mediating.**

Pada tabel 7 komitmen karyawan dipengaruhi oleh variabel latar belakang sosial ekonomi dengan nilai *standardized* beta 0,602 dan suasana kerja sebesar 0,286 dan signifikan. Pengaruh langsung komitmen karyawan terhadap kualitas layanan sebesar 0,342.

**Tabel 7**  
**Pengaruh Langsung Variabel Latar Belakang Sosial Ekonomi dan Suasana Kerja terhadap Komitmen Karyawan dan Kualitas Layanan**

Hubungan Variabel	Hipotesis	Est.Koef. Path	Prob.	CR (Nilai t)	Kesimp
Komit < ---- Latar blk	1	0,602	0,000	4,380	Sig
Komit < ---- Suasana	2	0,286	0,044	2,079	Sig
Layanan < ---- Komit	3	0,342	0,042	2,111	Sig
Layanan <----Latar blk	4	0,271	0,116	1,609	Tdk Sig
Layanan < ---- Suasana	5	0,303	0,043	2,093	Sig

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa latar belakang sosial ekonomi dan suasana kerja dapat berpengaruh ke komitmen kemudian ke kualitas layanan, yang dijelaskan pada gambar 6.



**Gambar 6**  
**Diagram Path**

Pengaruh tidak langsung dijelaskan pada tabel 8 yaitu latar belakang sosial ekonomi dan suasana kerja terhadap kualitas layanan dengan komitmen karyawan sebagai mediating.

**Tabel 8**  
**Pengaruh Tidak Langsung Variabel Latar Belakang Sosial Ekonomi, Suasana Kerja, Komitmen dan Kualitas Layanan**

Hubungan Variabel	Nilai koefisien	Hasil
Latar blk sosek -- > komitmen ---- > layanan	$0,602 \times 0,342$	0,206
Suasana-- > komitmen ---- > layanan	$0,286 \times 0,342$	0,097

Hasil analisis *path* diperoleh hasil bahwa latar belakang sosial ekonomi mempengaruhi komitmen karyawan kemudian ke kualitas layanan. Sehingga dapat dijelaskan, latar belakang sosial ekonomi mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap kualitas layanan melalui komitmen karyawan. Sehingga dapat diartikan, bahwa latar belakang sosial ekonomi yang baik akan mampu meningkatkan komitmen karyawan dalam bekerja kemudian akan mempengaruhi kualitas dalam memberikan layanan yang membutuhkan khususnya mahasiswa. Variabel latar belakang sosial ekonomi tidak berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan, namun berpengaruh tidak langsung melalui komitmen karyawan yang dijelaskan pada tabel 8.

Hasil analisis *path* atau jalur diperoleh hasil bahwa suasana kerja mempengaruhi komitmen karyawan kemudian ke kualitas layanan. Sehingga dapat

dijelaskan, suasana kerja mempunyai pengaruh langsung sebesar 0,303 seperti dijelaskan pada tabel 8. Variabel suasana kerja juga berpengaruh tidak langsung terhadap kualitas layanan melalui komitmen karyawan dengan nilai koefisien sebesar  $0,286 \times 0,342 = 0,097$ . Sehingga dapat diartikan, bahwa suasana kerja yang baik akan mampu meningkatkan komitmen karyawan dalam bekerja kemudian akan mempengaruhi kualitas dalam memberikan layanan.

## E. Simpulan dan Saran

### 1. Simpulan

- a. Ada pengaruh antara variabel latar belakang sosial ekonomi terhadap komitmen karyawan.
- b. Ada pengaruh antara suasana kerja terhadap komitmen karyawan
- c. Ada pengaruh antara komitmen karyawan terhadap kualitas layanan
- d. Tidak ada pengaruh antara variabel latar belakang sosial ekonomi terhadap kualitas layanan.
- e. Ada pengaruh antara suasana kerja terhadap kualitas layanan
- f. Ada pengaruh antara variabel latar belakang sosial ekonomi terhadap kualitas layanan melalui komitmen karyawan.
- g. Ada pengaruh antara variabel suasana kerja terhadap kualitas layanan melalui komitmen karyawan.

### 2. Saran

Dengan memperhatikan hasil analisis data, maka saran untuk perbaikan lembaga ini adalah:

- a. Pihak lembaga sebaiknya perlu memperhatikan variabel latar belakang sosial ekonomi yang dalam penelitian ini meliputi: pendidikan, penghasilan dan kesejahteraan karena variabel ini berpengaruh signifikan terhadap komitmen karyawan dalam bekerja. Peningkatan pendidikan bisa dilakukan melalui studi lanjut, pengikutsertaan dalam seminar, diklat untuk mengembangkan kemampuan karyawan. Sedangkan penghasilan, kesejahteraan disesuaikan dengan kondisi ekonomi kota Madiun.
- b. Pihak lembaga hendaknya memperhatikan suasana kerja karena dengan suasana kerja yang dapat dimanifestasikan dalam komunikasi yang terjalin dalam bekerja antara sesama, dengan atasan, tugas dan wewenang pekerjaan jelas, karena hal ini berpengaruh terhadap komitmen dan kemudian akan berpengaruh terhadap kualitas layanan yang akan diberikan pada mahasiswa.

## Daftar Pustaka

Dharmmesta, B.S dan R.Transistari. 2002. Analisis Konsekuensi Perilaku Konsumen terhadap Kualitas Layanan. *Kajian Bisnis*, No.25 : 17-35.

- Djati, S Pantja & Didit Darmawan. 2004. Pengaruh Kesan Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Mahasiswa PTS Terhadap Minat Mereferensikan Kampusnya. *Jurnal Widya Manajemen & Akuntansi*, Vol.4 No.2, pp 190-203.
- Ferrinadewi, Erna & S. Pantja Djati. 2004. Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Sumber Daya Manusia. *Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen*, Vol6 No.1, pp.15-26.
- Ghozali, Imam. 2006. *Analisis Multivariate*. Semarang. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium, Jilid 1, Jakarta: PT Prenhalindo.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Luthans. Fred. 1995. *Organizational Behavior*. New York. Mc Graw Hill Inc.
- Mahmudi. 2000. Hubungan Pemenuhan Kebutuhan Psikologis dengan Komitmen Berorganisasi. *Skripsi* (tidak dipublikasikan).
- Nijhoff, Wim. De Jong. Beukhof. 1998. Employee Commitmen Changing Organizations: An Exploration. *Journal of European Industrial Training*. Vol. 22 No.8 pp. 243-248.
- Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L. 1998. Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49 : 41-50.
- Prianto. 2007. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pegawai pemerintah Daerah Penerima Otonomi *Award* di Jawa Timur. *Usahawan*. No. 08 TH XXXVI Agustus.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Edisi Kedua, Penerbit Andi.
- Zeithaml, Valerie A. (1990). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, Vol.6.