Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana UKI Paulus, Makassar 12 Juli 2024

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM BALO'TA CABANG BAHODOPI

Irene Biringkanae[1], Asrin Tandi[2], Kristian Hoegh Pride Lambe[3]

[1,2,3]*Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Kristen Indonesia Paulus, Makassar*

Email*:* irenebiringkanae@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan KSP Balo'ta cabang Bahodopi dan pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja Karyawan pada KSP Balo'ta cabang Bahodopi. Penelitian ini dilaksanakan pada KSP Balo'ta cabang Bahadopi dengan menggunakan tipe penelitian empiris. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan wawancara. Data yang diperoleh dari penelitian lapangan diuji kebenarannya dan dianalisis secara kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwaBerdasarkan hasil uji persamaan linear ganda dan uji signifikansi koefisien persamaan regresi secara parsial variabel kualitas Pelayanan (X1), menunjukkan bahwa tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y), diketahui nilai thit = 1,469 dan p-value = 0,151/2 = 0,075 > 0,05 (uji pihak kanan), atau H0 diterima dan nilai korelasi diperoleh (ry12) = 0,248 dan p-value 0,076 > 0,05 atau H0 diterima. Berdasarkan hasil uji persamaan linear ganda dan uji signifikansi koefisien persamaan regresi secaraparsial variabel Komitmen Organisasi (X2), menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y), diketahui nilai signifikan variabel X2 = thit = 2,108 dan p-value = 0,043/2 =0,021 < 0,05 atau H0 ditolak dan nilai korelasi (ry21) = 0,345 dan p-value 0,021 < 0,05 atau H0 ditolak.

Kata kunci: kualitas pelayanan; komitmen organisasi; KSP Balo'ta

Abstract

This research aims to determine the influence of service quality on the performance of KSP Balo'ta Bahodopi branch employees and the influence of organizational commitment on employee performance at the KSP Balo'ta Bahodopi branch. The results of the research show that the results of the double linear equation test and the partial regression equation coefficient significance test of the service quality variable (X1) show that it has no significant effect on the employee performance variable (Y). The results of the research show that based on the results of the double linear equation test and the partial regression equation coefficient significance test for the Service Quality variable (X1), it shows that it has no significant effect on the Employee Performance variable (Y), it is known that the thit value = 1.469 and p-value = 0.151/2 = 0.075 > 0.05 (right side test), or H0 is accepted and the correlation value obtained (ry12) = 0.248 and p-value 0.076 > 0.05 or H0 is accepted. Based on the results of the double linear equation test and the partial regression equation coefficient significance test for the Organizational Commitment variable (X2), it shows that there is a significant influence on the Employee Performance variable (Y), it is known that the significant value of the variable X2 = thit = 2.108 and p-value = 0.043/2 =0.021 < 0.05 or H0 is rejected and correlation value (ry21) = 0.345 and p-value 0.021 < 0.05 or H0 is rejected.

Keywords: service quality; organizational commitment; KSP Balo'ta.

1. Pendahuluan

Koperasi merupakan suatu perkumpulan orang-orang atau badan-badan yang memberikan kebebasan untuk bergabung sebagai anggota, dengan bekerjasama secara kekeluargaan, menjalankan usaha untuk menigkatkan kesejahteraan jasmani seluruh anggotanya. Kerjasama dalam hal ini merupakan kegiatan yang dilakukan oleh orang-orang yang mempunyai tujuan dan kepentingan yang sama (Arifin, 2001). Koperasi dalam menjalankan perannya berpedoman pada Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 33 ayat (1) yang menyatakan bahwa "perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan". Asas kekeluargaan dan gotong royong khususnya untuk membantu anggotanya yang memerlukan bantuan baik dalam bentuk barang ataupun pinjaman uang (Kasmir, 2010). Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumen. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa tersebut, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa puas, mereka akan kembali untuk membeli dan memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan konsumen secara lebih matang melalui kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono et al, 2002). Koperasi Simpan Pinjam untuk selanjutnya disingkat (KSP) Balo'ta merupakan salah satu koperasi yang bergerak di bidang simpan pinjam yang didirikan di Makale –Tana Toraja pada tahun 1941. KSP Balo'ta memiliki visi untuk menjadi koperasi simpan pinjam yang terpercaya dan terbaik dalam melayani kebutuhan anggota serta berdaya saing global. Berdasarkan data awal penelitian penulis kepuasan konsumen pada kantor KSP balota Cabang Bahodopi dapat digambarkan pada table berikut:

2021		2022		2023	
Januari	Efektif Agustus 2021	Januari	32 orang	Januari	15 orang
Februari		Februari	9 Orang	Februari	16 Orang
Maret		Maret	22 Orang	Maret	6 Orang
April		April	16 Orang	April	6 Orang
Mei		Mei	16 Orang	Mei	15 Orang
Juni		Juni	17 Orang	Juni	9 Orang
Juli		Juli	13 Orang	Juli	8 Orang
Agustus	30 Orang	Agustus	9 Orang	Agustus	6 Orang
September	40 Orang	September	10 Orang	September	8 Orang
Oktober	30 Orang	Oktober	13 Orang	Oktober	6 Orang
November	35 Orang	November	10 Orang	November	6 Orang
Desember	20 Orang	Desember	12 Orang	Desember	10 orang
Jumlah	**155 Orang**	**Jumlah**	**179 Orang**	**Jumlah**	**111 Orang**

Tahun	Jumlah Anggota	Pertumbuhan Anggota	Prosentase % Kenaikan
2021	155	155	100%
2022	334	179	53,59%
2023	445	111	24,94%

Sumber:Data KSP Balo'ta Cabang Bahodopi Tahun 2022-2023

Berdasarkan data di tabel diatas bahwa KSP Balo'ta Cabang Bahodopi di Tahun 2021 bulan Agustus Efektif diresmikan sebagai Cabang ke – 48, dengan jumlah keanggotaa 155 Anggota, dari Tahun 2021 ke Tahun 2022 pertumbuhan anggota naik menjadi 53,59 % (179 Anggota Baru), dan Tahun 2022 ke Tahun 2023 pertumbuhan anggota hanya naik sebesar 24,94 % atau setara dengan 111 Anggota baru, Karena pada Tahun 2023 ada indikasi bahwa Anggota yang beraneka ragam dan permintaan yang semakin kompleks. Dalam hal ini KSP Bolo'ta Cabang Bahodopi tetap memberikan pelayanan yang terbaik dan berusaha untuk mempertahankan kepuasan Anggota.

Kualitas pelayanan mengacu pada tingkat kesempurnaan yang diinginkan dan kemampuan untuk mengendalikan keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan kata lain, ada dua aspek utama yang mempengaruhi kualitas layanan: layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan. Kualitas layanan dianggap baik dan memuaskan ketika layanan yang diperoleh melebihi harapan konsumen (Tjiptoni, 2019). Kualitas pelayanan dan komitmen organisasi merupakan dua faktor penting yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan KSP Balo'ta Cabang Bahodopi. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi anggota dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap KSP Balo'ta Cabang Bahodopi. Komitmen organisasi yang tinggi menunjukkan bahwa KSP Balo'ta Cabang Bahodopi peduli terhadap kebutuhan dan kesejahteraan anggotanya. Hal ini juga dapat meningkatkan kepuasan anggota terhadap Pelayanan KSP Balo'ta Cabang Bahodopi.

Kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas layanan mengacu pada tingkat kesempurnaan yang diinginkan dan kemampuan untuk mengendalikan keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan kata lain, ada dua aspek utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan (Tjiptono,2019). Kualitas pelayanan dianggap baik dan menyenangkan ketika layanan memenuhi atau melebihi harapan nasabah.

Komitmen organisasi merupakan sikap kerja yang penting karena orang-yang memiliki komitmen diharapkan bisa menunjukkan kesediaan untuk bekerja lebih keras demi mencapai tujuan organisasi. Sifat hubungan antara individu dengan organisasi kerja, dimana individu mempunyai keyakinan diri terhadap nilai-nilai dan

tujuan organisasi kerja, adanya kerelaan untuk menggunakan usahanya secara sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi kerja serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi kerja (Musfar, 2020). Apabila karyawan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan tempat bekerja, menunjukkan bahwa ada kepuasan kerja yang terpenuhi dan dapat meningkatkan kinerja yang bersangkutan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Akbar, et al 2017; Sapitri,2016; dan Nadapdap, 2017.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan karyawan sesuai perannya dalam perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan suatu yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moeheriono,2017). Kinerja karyawan yang dikelola dengan baik dapat memenuhi standar dan target perusahaan, sehingga mendatangkan keuntungan yang maksimal. Maka dari itu, perusahaan sedapat mungkin menjaga kinerja karyawan.

2. Metodologi Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel (Juliandi, *et al.*, 2016). Data dikumpulkan menggunakan alat bantu kuisioner dan wawancara (daftar pertanyaan terstruktur dengan alternatif jawaban yang tersedia (Nugroho, 2018) dan studi literatur yang relevan dan menunjang penelitian, antara lain melalui studi kepustakaan (buku-buku, jurnal, dan literatur-literatur yang relevan dengan masalah yang diteliti). Populasi yang ada dalam penelitian ini adalah karyawan 30 orang anggota dan 6 orang karyawan KSP Balo'ta cabang Bahodopi.

Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh, yaitu keadaan dimana semua anggota populasi dijadikan sampel (Rosyida & Fijra, 2021), sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 36 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan skala Likert dan program SPSS for windows 25,0 dimana untuk mengetahui variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah Singkat Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Balo Toraja adalah salah satu koperasi terbaik dan tertua di Indonesia Timur serta sangat mengakar di masyarakat Toraja, sesuai dengan arahan dan dorongan dari Menteri Koperasi dan UKM Teten Madsuki. KSP BALO'TA telah siap menyongsong dan menerapkan Era Digitalisasi bisnis Koperasi, hal ini dilakukan BALO'TA untuk lebih mengoptimalkan pelayanan kepada para anggotanya. Sejarah berdirinya KSP BALO' TA di mulai era masa sebelum kemerdekaan Negara Republik Indonesia pada tahun 1941 di Tana Toraja, hingga sekarang ini mempunyai anggota hampir 40 ribu orang tersebar di beberapa kantor cabang di beberapa Provinsi di Indonesia. Pertumbuhan anggota juga begitu pesat. Anggota baru juga meningkat dengan sangat signifikan yaitu sebesar 3.000 orang pertahun

Kantor Pusat KSP BALO'TA sendiri berada di Kelurahan Bombongan,Kecamatan Makale,kabupaten Tana Toraja.

Gambar 1. Kantor Pusat KSP Balo'ta

b. Visi dan Misi KSP Balo'ta

Visi : Bertumbuh, Mandiri dan Berdaya saing Global

Misi :

1. Menata pengelolaan keuangan yang akuntabel, aman, dan berdayasaing Global
2. Merevisitasi system pengendalian , system informasi dan system pengawasan di bidang kinerja karyawan, pelaksanaan program dan pengelolaan keuangan

3. Menata dan mentransformasi system administrasi dan system pelayanan ke system yang berbasis IT dan bersifat online
4. Meningkatkan produktifitas Tenaga Kerja dan modal kerja
5. Meningkatkan jumlah anggota, simpanan dan tabungan Anggota untuk mencapai skala ekonomis yang optimal
6. Merumuskan kebijakan- kebijakan dan peraturan – peraturan yang makin kondusif bagi pencapaian visi KSP BALO'TA
7. Memperluas jejaring kemitraan bisnis dengan lembaga-lembaga yang relevan didalam dan diluar Negeri.

c. Tujuan

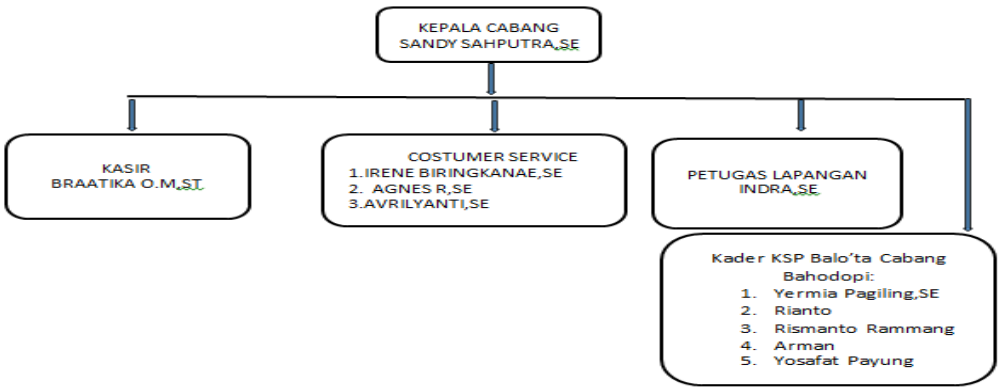
KSP Balo'ta bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

d. Penghimpunan Dana KSP Balo'ta

Dalam usaha menghimpun dana dari anggota, calon anggota, koperasi lain dan atau anggotanya serta mitra, KSP Balo'ta menerapkan beberapa jenis sumber dana di KSP Balo'ta, yaitu:

1. Simpanan Pokok
2. Simpanan Wajib
3. Simpanan Wajib Khusus
4. Simpanan Manasuka (SMS)
5. Simpanan Berjangka (SIJAKA)
6. Tabungan Pendidikan (TAPENDIK)
7. Tabungan Hari Tua (TAHATU)
8. Penghimpunan Dana Mitra

e. Struktur Oganisasi KSP Balo'ta Cabang Bahodopi



Gambar 2. Struktur Organisasi KSP Balo'ta Cabang Bahodopi

3.2 Hasil Penelitian

a. Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.493	10.444		.622	.538
	Kualitas Pelayanan	.204	.139	.233	1.469	.151
	Komitmen Organisasi	.735	.349	.334	2.108	.043

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Data Olahan SPSS, 2024

Hasil analisis pada tabel di atas pada kolom B diperoleh konstanta b0 = 6,493, koefisien regresi b1 = 0,204, dan b2 = 0,735. Sehingga persamaan regresi linear ganda Ÿ = 6,493 + 0,204X1 + 0,735X2. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yaitu thit = 1,469 dan p-value = 0,151/2 = 0,075 > 0,05 (uji pihak kanan), atau H0 diterima yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya untuk komitmen organisasi yaitu thit = 2,108 dan p-value = 0,043/2 =0,021 < 0,05 (uji pihak kanan) atau H0 ditolak yang berarti komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

b. Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.377	2	6.188	3.808	.032[b]
	Residual	53.623	33	1.625		
	Total	66.000	35			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Olahan SPSS, 2024

Hasil analisis pada tabel di atas diperoleh F1 yaitu Fhit = 3,808 dan p-value = 0,32 < 0,05 atau H0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh linear variabel kualitas pelayanan dan komitmen organisasi dengan kinerja karyawan. Hal ini juga berarti terdapat pengaruh bersama-sama (simultan) kualitas pelayanan dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

c. Uji Signifikansi Koefisien Korelasi Ganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change
1	.433[a]	.188	.138	1.275	.188	3.808	2	33	.032

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Olahan SPSS, 2024

Uji signifikansi koefisien parsial diperoleh dari tabel diatas, dimana koefisien parsial ganda (Ry-12) = 0,433 dan Fhit (Fchange) = 3,808 serta p-value = 0,32 > 0,05 atau H0 ditolak, yang berarti koefisien korelasi parsial ganda antara kualitas pelayanan dan komitmen organisasi dengan kualitas karyawan adalah berarti atau signifikan. Sedangkan koefisien determinasi ditunjukkan oleh R Square = 0,188 yang berarti bahwa 18,8 % variabilitas variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan komitmen organisasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan komitmen organisasi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan sebesar 18,8 %.

d. Uji signifikansi koefisien korelasi parsial

1) Korelasi antara X1 dan Y mengntrol pengaruh X2 (ry12)

Correlations

Control Variables			Kualitas Pelayanan	Kinerja Karyawan
Komitmen Organisasi	Kualitas Pelayanan	Correlation	1.000	.248
		Significance (1-tailed)	.	.076
		Df	0	33
	Kinerja Karyawan	Correlation	.248	1.000
		Significance (1-tailed)	.076	.
		Df	33	0

Sumber : Data Olahan SPSS, 2024

Hasil analisis data pada tabel diatas diperoleh (ry12) = 0,248 dan p-value 0,076 > 0,05 atau H0 diterima, yang berarti koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dengan mengontrol komitmen organisasi adalah tidak signifikan.

2) Korelasi antara X2 dan Y dengan mengontrol pengaruh X1 (r21)

Correlations

Control Variables			Kinerja Karyawan	Komitmen Organisasi
Kualitas Pelayanan	Kinerja Karyawan	Correlation	1.000	.345
		Significance (1-tailed)	.	.021
		Df	0	33
	Komitmen Organisasi	Correlation	.345	1.000
		Significance (1-tailed)	.021	.
		Df	33	0

Sumber : Data Olahan SPSS, 2024

Hasil analisis data pada tabel diatas diperoleh (ry21) = 0,345 dan p-value 0,021 < 0,05 atau H0 ditolak, yang berarti koefisien korelasi antara komitmen organisasi dan kinerja karyawan dengan mengontrol kualitas pelayanan adalah signifikan.

3.3 Pembahasan

Uji regresi dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan sekaligus menjawab hipotesis yang diajukan. Hasil pengujian terhadap masing-masing variavel dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan kerangka teori yang dibangun, Kualitas Pelayanan memiliki lima indikator yaitu : kehandalan, bukti fisik,kepekaan, empati,dan jaminan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini dibuktikan dari nilai koefisien thit = 1,469 dan p-value = 0,151/2 = 0,075 > 0,05 (uji pihak kanan), atau H0 diterima serta dari analisis korelasi diperoleh (ry12) = 0,248 dan p-value 0,076 > 0,05 atau H0 diterima, yang berarti koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dengan mengontrol komitmen organisasi adalah tidak signifikan.

Hasil pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan KSP Balo'ta Cabang Bahodopi ternyata tidak terbukti. Hal ini berarti tidak terjadi kesesuaian dari data yang ada dengan hipotesis

b. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan kerangka teori yang dibangun, Kualitas Pelayanan memiliki tiga indikator yaitu : komitmen afaktif, komitmen berkelanjutan, komitmen normative.

Hasil pnelitian menunjukkan bahwa secara simultan komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan . Hal ini terbukti dari besaran nilai koefisien thit = 2,108 dan p-value = 0,043/2 =0,021 < 0,05 (uji pihak kanan) atau H0 ditolak serta (ry21) = 0,345 dan p-value 0,021 < 0,05 atau H0 ditolak, yang berarti koefisien korelasi antara komitmen organisasi dan kinerja karyawan dengan mengontrol kualitas pelayanan adalah signifikan.

Hasil pengujian terhadap hipotesis kedua menunjukkan Komitmen Organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan KSP Balo'ta Cabang Bahodopi ternyata terbukti. Hal ini berarti terjadi kesesuaian antara hipotesis dengan data yang ada.

Hasil pengujian ini bermakna bahwa variabel komitmen organisasi merupakan suatu kesatuan yang terintegrasi dan bersinergi maupun membentuk kinerja karyawan yang efektif. Oleh karena itu, untuk semakin meningkatkan kinerja karyawan maka komitmen organisasi harus semakin ditingkatkan pula. Hal ini dibuktikan dari persaman regresi yang terbentuk yaitu jika terjadi perbaikan satu satuan variabel komitmen organisasi, maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0.735 atau sebesar 73.5 %.

Berdasarkan dari hasil pengamatan (observasi), agar variabel komitmen organisasi dapat terintegrasi dan bersinergi dengan kinerja karyawan maka karyawan harus berkomitmen secara berkelanjutan dan meningkatkan kepercayaan anggota melalui kinerja karyawan.

4. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil uji persamaan linear berganda dan uji signifikansi koefisien persamaan regresi secara parsial variabel kualitas Pelayanan (X1), menunjukkan bahwa tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y), diketahui nilai thit = 1,469 dan p-value = 0,151/2 = 0,075 > 0,05 (uji pihak kanan), atau H0 diterima dan nilai korelasi diperoleh (ry12) = 0,248 dan p-value 0,076 > 0,05 atau H0 diterima
2. Berdasarkan hasil uji persamaan linear berganda dan uji signifikansi koefisien persamaan regresi secara parsial variabel Komitmen Organisasi (X2), menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y), diketahui nilai signifikan variabel X2 = thit = 2,108 dan p-value = 0,043/2 =0,021 < 0,05 atau H0 ditolak dan nilai korelasi (ry21) = 0,345 dan p-value 0,021 < 0,05 atau H0 ditolak.

5. Daftar Pustaka

A. Hamdani, L. d. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Selemba Empat.

Abdurrahmat, S. Achmad. 2006. Sistem Mnajemen Kinerja: Panduan Praktis untuk merancang dan meraih Kinerja Prima. Jakata: Gramedia.

Allen N J, dan Meyer J P.1990. The measurement and antecedents of affective, Countinuance and normative commitment to the organization. Jurnal of Occupational Psychology (1990), 63, 1-18 Printed in Great Britain 1990 the British Psychological Society.

Dharma, Surya. 2005. Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan penerapannya. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Freddy, R. (2012). Konsep Pengukuran Kepuasan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Hari Sulaksono, (2015), Budaya Organisasi Dan Kinerja. Yogyakarta: Cv Budi Utama.

Hilton, Tasia Lawnetta. 2015. Effect of Burnout and Organizational Commitment on the Turover Intertion of Clinical Laboratory Employees in Florida. Amerika Serikat: Walden University.

Indra Bastian, (2005), Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Erlangga.

Kasmir. (2010). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: Rajawali Pers.

Keller, K.L., Kotlerr, dan Philip. (2009). Manajemen Pemasaran edisi 2 jilid 1. Jakarta: Prenhallindo.

Lupiyoadi, A. d. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Selemba Empat.

Nurhadi, S. d. (2002). Ilmu Pengetahuan Sosial Ekonomi. Jakarta: Erlangga.

Republik Indonesia (2021). Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2021.

Republik Indonesia. Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 33 ayat (1).

Robbins, Stephen P., Timothy A Judge. (2016). Perilaku Organisasi Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono, (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan RND. Bandung: Alfabeta.

Supiyanto, Yudi. 2015. Pengaruh Kompensasi, Kompetensi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Koperasi

Tamba, A. S. (2001). Koperasi teori dan praktek. Jakarta: Erlangga.

Tjiotono, F. (2002). Strategi Pemasaran. Jakarta: PT. Prenhallindo.

Tjiptono, F dan Chandra (2005). Service Quality and Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono. (2006). Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi Offset.

Valerie, P. A. (2001). Delivering Quality Service, penerjemah; Susanto, editor. The Free Press, New York.