

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

### **A. Gambaran Umum Tempat Penelitian**

#### **A.1 Sejarah singkat tentang Perusahaan**

Penelitian ini akan dilakukan pada PT. Matahari Department Store di Plaza Mulia Samarinda, perusahaan ini bergerak dalam bidang ritel. PT. Matahari Department Store, Tbk memiliki sejarah yang panjang dalam dunia ritel Indonesia. Memulai perjalanan pada tanggal 24 Oktober 1958 dengan membuka gerai pertamanya berupa toko *fashion* anak-anak di daerah Pasar Baru Jakarta, Matahari melangkah maju dengan membuka department store modern pertama di Indonesia pada tahun 1972. Sejak itu Matahari telah menjadikan dirinya sebagai *merk* asli Nasional. Sampai saat ini mengoperasikan 155 gerai yang tersebar di 74 kota di seluruh Indonesia, dengan luas ruang hampir satu juta meter persegi dan telah mengembangkan kehadirannya dalam dunia online melalui MatahariStore.com.

Dengan perjalanan usaha yang telah dibangun selama 60 tahun, Matahari senantiasa menyediakan pilihan *fashion* dengan *trend* terkini untuk kategori pakaian dan mode, serta produk-produk kecantikan dan barang-barang keperluan rumah tangga lainnya, yang ditampilkan dalam gerai modern serta MatahariStore.com. Matahari sangat bangga atas dukungannya terhadap perekonomian Indonesia dengan mempekerjakan lebih dari 40.000 karyawan dan berpartner dengan sekitar 850 pemasok lokal serta pemasok internasional.

Merek-merek eksklusif Matahari telah berulang kali terpilih sebagai merek fashion terfavorit di Indonesia dan hanya dijual di gerai Matahari dan MatahariStore.com. Perseroan juga telah berulang kali memperoleh penghargaan baik nasional maupun internasional dalam segala aspek bisnisnya, yang menunjukkan reputasi baik. Perseroan sebagai salah satu perusahaan yang dinamis dan terpercaya. Penghargaan tersebut antara lain peringkat ke-3 diantara peritel Indonesia dalam Top 500 *Retail Asia Pacifik* (Retail Asia, *Euromonitor*, dan KPMG); dan *Brand Asia 2017* sebagai Top 3 *Most Powerfull Retail Brand in Indonesia* (Nikkei BP Consulting, Inc). ([www.matahari.co.id](http://www.matahari.co.id))

Matahari berubah nama menjadi PT. Matahari Department Store, Tbk sesudah menjadi entitas terpisah dari PT. Matahari Putra Prima, Tbk (MPP) pada tahun 2009. Asia Color Company Limited, anak Perseroan CVC Capital Partner Asia Pacific III L.P. dan CVC Capital Partner Asia Pacific III Paralel Fund – A, L.P (bersama “CVC Asia Fund III”), menjadi pemegang saham mayoritas Matahari pada bulan April 2010.

Saham Matahari ditawarkan kepada Public Asia Color Company Limited dan PT Multipolar Tbk pada tahun 2013, menarik perhatian dunia dan meningkatkan kepemilikan publik atas perseroan dari 1,85% menjadi 47,35% sejak 28 Maret 2013. Kegiatan ini telah memperkuat perseroan melalui meningkatkan likuiditas perdagangan sahamnya di Bursa Efek Indonesia, meningkatkan potensi perseroan untuk memperoleh pengenaan tarif pajak penghasilan yang lebih rendah sesuai dengan peraturan perpajakan di Indonesia, memperoleh akses pembiayaan dari pasar modal domestik dan internasional, serta

meningkatkan profil perseroan di Indonesia dan di seluruh dunia.

Pada tanggal 3 Maret 2014 dan 7 Agustus 2014, Asia Color Company Limited menjual kepemilikan saham perseroan sejumlah 6,51% dan 11,48% berturut-turut. Pada tanggal 31 Desember 2014, Asia Color Company tercatat memegang 14,48% saham Matahari, PT Multipolar Tbk memiliki 20,48, dan publik termasuk pemegang baru tercatat memegang 65,34%. Pada tanggal 23 Januari 2015, Asia Color Company Limited menjual lebih lanjut kepemilikan sahamnya atas perseroan sebesar 8,18%. Pada tanggal 25 Februari 2015, Asia Color Company menjual 4% kepemilikan sahamnya pada perseroan. Per 28 Februari 2015, Asia Color Company tercatat memiliki 2% saham perseroan, PT Multipolar Tbk memiliki 20,48% saham perseroan, dan kepemilikan publik tercatat sebesar 77,52%. Sampai akhir tahun 2014, kepemilikan saham publik telah mencapai 65,34%. Matahari kembali mencatat rekor tahunan penjualan dan pendapatan. Matahari membagikan dividen tunai sebesar Rp 460,2 miliar kepada para pemegang sahamnya. Matahari mempertahankan posisinya sebagai pemimpin pasar ritel *Department store modern*.

## **A.2 Sejarah Berdirinya Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.**

Ide Pendirian Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda adalah untuk melengkapi dominasi dari PT. Matahari Department Store, Tbk dalam bidang usaha pusat perbelanjaan di Kota Samarinda. Plaza Mulia yang beralamatkan di Jalan Bhayangkara No. 58, Kelurahan Bugis, Kecamatan

Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242, mulai dibangun pada tahun 2007, dan mulai beroperasi pada tahun 2009. Plaza mulia berdiri diatas lahan seluas 46,649 m<sup>2</sup>, dengan 5 lantai terdiri dari *lower ground, ground, upper ground*. Lantai 1 dan lantai 2 ditempati oleh penyewa-penyewa besar yang sudah terkenal sebagai perusahaan besar baik skala nasional maupun internasional, salah satunya adalah PT. Matahari Department Store.

Selain di Plaza Mulia, Matahari Department Store juga memiliki cabang lain di kota Samarinda, pada tabel berikut berisi informasi mengenai beberapa cabang Matahari Department Store yang ada di Samarinda :

**Tabel 4.1. Cabang Matahari Dept. Store di Samarinda**

No	Cabang	Kota	Alamat	No. Telpon
1.	Matahari Dept. Store, Mall Lembuswana	Samarinda	JL. S. Parman, No. 1 – 2 F, Samarinda, Kalimantan Timur	0541 - 205084
2.	Matahari Dept. Store, Big Mall	Samarinda	JL. Untung Suropati, No. 8. Kec. Sungai Kunjang, Samarinda, Kalimantan Timur	-

*Sumber* : Data Primer perusahaan diolah April 2020

Karyawan di PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda berjumlah 210 orang, jumlah tersebut merupakan bagian dari 17.000 karyawan PT. Matahari Department Store, Tbk di seluruh Indonesia. Sebagian besar karyawan berpendidikan Sarjana dan lulusan setingkat SMU atau SMK.

Dari jumlah total keseluruhan karyawan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda sebanyak 210 orang, maka berdasarkan pada rumus slovin untuk mencari jumlah sampel yang dibahas pada materi sebelumnya, diketahui bahwa jumlah sampel yang diperoleh adalah sebanyak 138 orang karyawan yang akan menjadi responden penelitian, maka kuesioner penelitian akan dibagikan ke 138 orang karyawan perusahaan secara *online* menggunakan *google form*, untuk setiap pernyataan yang telah dibagikan, terdapat 5 (lima) pilihan jawaban yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda setiap tahunnya mengalami perubahan, dikarenakan *turn over* karyawan maupun mutasi kerja ke cabang yang lain. Berikut ini data jumlah karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda sejak tahun 2017 sampai dengan 2020 :

**Tabel 4.2. Jumlah Karyawan**

Tahun	Jumlah Karyawan
2017	178 Orang
2018	186 Orang
2019	198 Orang
2020 (s/d Mei 2020)	210 Orang

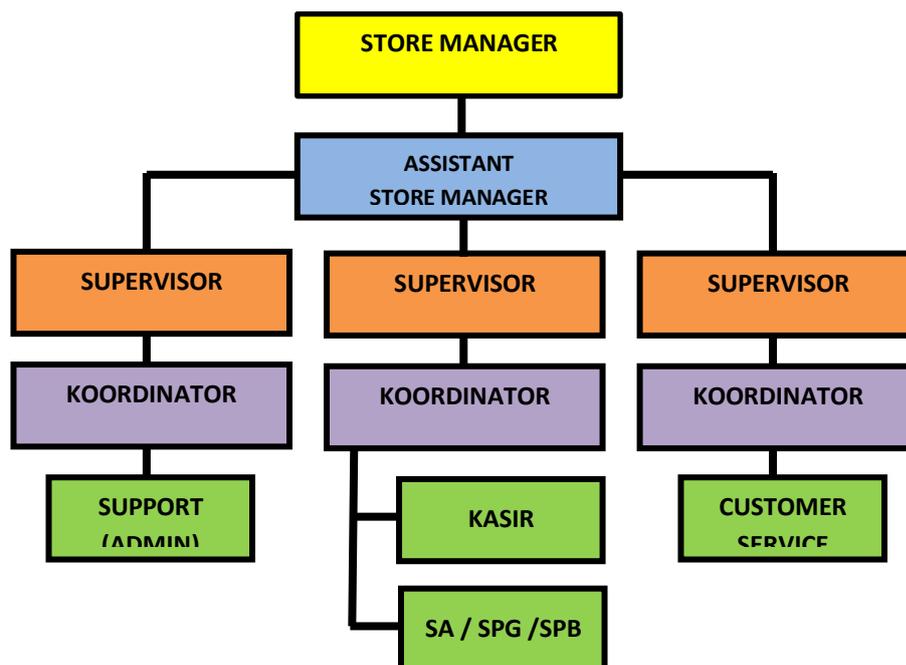
*Sumber:* Data Primer Perusahaan Diolah Juni 2020

## B. Gambaran Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi adalah kerangka hubungan antara suatu satuan organisasi yang didalamnya terdapat pejabat, petugas serta wewenang yang masing-masing mempunyai peranan tertentu dalam satu kesatuan utuh organisasi. Struktur organisasi merupakan unsur yang sangat penting dalam mengelola manajemen perusahaan terkait dengan tujuan pendirian perusahaan tersebut. Struktur organisasi harus disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan Perusahaan.

Struktur organisasi pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda dimulai dari tingkatan teratas adalah *Store Manager* kemudian *Assistant Store Manager*, *Supervisor*, *Cordinator* kemudian dilanjutkan susunan jabatan dan wewenang dibawahnya, agar struktur organisasi dapat dilihat lebih jelas dan dapat dipahami, maka akan disajikan gambar struktur organisasi perusahaan sebagai berikut :

**Gambar 4.1. Struktur Organisasi Perusahaan**



Sumber: Data Primer Perusahaan Diolah Mei 2020

Tugas dan wewenang dari masing-masing posisi atau jabatan diatas dapat dijelaskan berikut ini :

1. *Store Manager*

Bertanggung jawab kepada pimpinan pusat terhadap keseluruhan tugas dan kewajiban department dibawahnya, tugasnya meliputi :

- a. Mengkoordinir dan mengelola bawahan.
- b. Berkoordinasi dengan pihak luar.
- c. Bertanggung jawab atas pelaporan penjualan kepada kantor pusat.
- d. Melakukan pengawasan suasana toko.
- e. Memimpin rapat koordinasi semua bagian.
- f. Melakukan evaluasi terhadap supervisor.

2. *Assistant Store Manager*

Bertanggung jawab kepada *store manager*, tugasnya hampir sama dengan *store manager*, tugasnya meliputi :

- a. Menganalisa laporan penjualan sebelum diinformasikan kepada manager.
- b. Membantu manager dalam mengkoordinir dan mengelola bawahan.
- c. Membantu manager dalam mengevaluasi pelaksanaan tugas-tugas operasional sehari-hari.
- d. Membantu manager dalam mengkoordinir semua kegiatan operasional toko.

### 3. Supervisor HRD

Bertanggung jawab kepada *Store Manager / Assistant Store Manager*, tugasnya meliputi :

- a. Mengusulkan dan melaksanakan rekrutmen karyawan baru.
- b. Mengatur tugas administrasi personalia.
- c. Membuat evaluasi penilaian karyawan masa percobaan, kontrak, promosi atau mutasi jabatan dan magang.
- d. Menyusun program orientasi karyawan baru.
- e. Mengevaluasi absensi / kehadiran karyawan dan melakukan tindak lanjut bila terdapat penyimpangan.
- f. Mengoreksi transaksi gaji dan memposting gaji.
- g. Membantu kelancaran operasional toko.
- h. Melakukan koordinasi dengan store manager / assistant store manager mengenai pelatihan karyawan, produktivitas kerja dan biaya-biaya yang telah dikeluarkan.

### 4. Supervisor Area

Bertanggung jawab kepada *store manager / assistant store manager*, tugasnya meliputi :

- a. Meningkatkan penjualan pada bagiannya masing-masing
- b. Bertanggung jawab terhadap kelengkapan barang di area toko.
- c. Mengawasi pelaksanaan *costumer service* dan produktivitas kerja di bagiannya masing-masing.
- d. Memimpin tim di operasional toko.

- e. Menekan angka penyusutan pada bagiannya masing-masing.
- f. Melakukan koordinasi dengan *store manager/assistant store manager* mengenai penentuan *brand-brand* yang akan masuk.
- g. Menjalin koordinasi dengan departemen/divisi lain.
- h. Memimpin rapat bulanan dibagiannya masing-masing.
- i. Berhubungan dengan pihak luar.

5. Koordinator Area.

Bertanggung jawab kepada supervisor area masing-masing, tugasnya meliputi :

- a. Memantau pramuniaga dan SPG.
- b. Memantau *inventory counter* khusus untuk barang beli putus.
- c. Merekapitulasi data penjualan di areanya masing-masing.
- d. Melakukan *briefing* pada saat tutup toko, jika tidak ada supervisor.

6. Supervisor Ekspedisi

Tugasnya meliputi :

- a. Menerima barang dari *supplier*.
- b. Mensortir barang yang harus disalurkan ke area.
- c. Mengontrol kesediaan barang di gudang dan area.

7. Supervisor Kassa.

Tugasnya meliputi :

- a. Menghitung kembali uang setoran kasir
- b. Menerima penyeteran omzet.

8. Supervisor *supporting unit* dan promosi.

Bertanggung jawab atas acara promosi yang sedang berlangsung dan sistem penataan, pemajangan barang dan POP dari tiap konter, dan yang paling utama adalah penampilan toko.

9. Staff Kasir

Tugasnya meliputi :

- a. Melakukan penawaran-penawaran barang yang dipromosikan.
- b. Merekap penjualan harian pada kasir yang ditangani.
- c. Melayani transaksi pelanggan.

10. Staff Ekspedisi.

Tugasnya meliputi :

- a. Merapikan barang digudang penyimpanan.
- b. Menyalurkan barang ke area.

**C. Gambaran Karakteristik Penelitian**

Gambaran karakteristik responden penelitian dapat dilihat dari hasil *google form* yang didapatkan dari responden penelitian yaitu sebanyak 138 orang karyawan perusahaan, karakteristik responden pada penelitian ini akan diukur berdasarkan usia, jenis kelamin, dan posisi atau jabatan serta akan dideskripsikan berdasarkan data yang telah diterima, yaitu :

**1. Responden Berdasarkan Usia**

Dari hasil data yang diperoleh pada kuesioner penelitian untuk karakteristik berdasar pada usia karyawan yang mengisi kuesioner, dapat diketahui berdasarkan data yang di terima pada tabel 4.3 berikut ini :

**Tabel 4.3. Responden Penelitian Berdasarkan Usia**

Usia	Responden	Prosentase
20 - 25 tahun	101 orang	72.9%
26 - 30 tahun	32 orang	23.6%
> 30 tahun	5 orang	3.5%
Jumlah	138	100%

*Sumber:* Lampiran 3 Data Diolah Mei 2020

Melihat hasil tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa berdasarkan dari jumlah responden sebanyak 138 orang karyawan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, yang terbagi berdasarkan kategori usia yaitu sebanyak 101 responden atau sebesar 72,9 % responden berusia 20 - 25 tahun, kemudian 32 responden atau sebesar 23,6 % responden berusia 26 - 30 tahun, dan 5 orang responden atau sebesar 3,5 % responden berusia diatas 30 tahun.

Berdasarkan hasil data tersebut dapat dikatakan bahwa PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda telah memperkerjakan karyawan dengan usia kerja yang masuk kedalam kategori produktif karena sebesar 72,9 %. Karyawan berusia 20 - 25 tahun merupakan usia produktif yang dapat diandalkan untuk menunjang produktivitas dalam sebuah perusahaan, karena akan berpengaruh terhadap hasil kerja atau kinerja yang dihasilkan seorang karyawan secara maksimal, karena perusahaan sangat mengharapkan para karyawannya untuk dapat bekerja secara maksimal demi kesuksesan dalam pencapaian target perusahaan.

## **2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasar atas hasil data yang diterima dari 138 orang karyawan yang menjadi responden penelitian, dapat diketahui bahwa jenis kelamin karyawan yang bersedia menjadi responden penelitian dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Responden	Prosentase
Laki-laki	63 orang	45,7%
Perempuan	75 orang	54,3%
Jumlah	138	100%

*Sumber:* Lampiran 4 Data Diolah Mei 2020

Melihat hasil tabel 4.4 maka dapat dilihat responden yang mengisi data identitasnya sesuai jenis kelamin didapatkan hasil sebanyak 63 responden atau sebesar 45,7% adalah laki-laki dan sebanyak 75 responden atau sebesar 54,3 % adalah laki-laki, dari hasil tersebut dapat dibuktikan bahwa sebagian besar karyawan pada perusahaan adalah perempuan, karena perusahaan ini bergerak pada bidang ritel, dari kesesuaian bidang kerja tersebut maka akan memerlukan tenaga kerja perempuan lebih banyak untuk menawarkan produk-produknya.

### **3. Responden Berdasarkan Jabatan**

Berdasar hasil data yang diterima dari jumlah responden sebanyak 138 orang karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, maka didapatkan data responden untuk jabatan kerja sangatlah beragam, hal ini disebabkan karena perusahaan ini merupakan perusahaan besar, yang tentunya membutuhkan banyak tenaga-tenaga ahli dalam setiap kegiatan perusahaan. Oleh karena itu, maka peneliti mengelompokkan jabatan kerja karyawan yang sejenis secara umum atau garis besarnya saja. Agar data ini menjadi lebih singkat sehingga mudah dipahami, untuk mengetahui karakteristik jabatan kerja karyawan yang menjadi responden penelitian akan disajikan dan dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:

**Tabel 4.5. Responden Berdasarkan Jabatan**

No	Jabatan Kerja	Jumlah Karyawan	Prosentase
1	Store Manager	1	0.7 %
2	Assistant Store Manager	1	0.7 %
3	Supervisor	8	5.8 %
4	Koordinator	6	4.6 %
5	Kasir	18	13 %
6	Customer Service	2	1.4 %
7	Support (Admin)	9	6.5 %
8	SA	18	13 %
9	SPG / SPB	75	54.3 %
	<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100 %</b>

*Sumber:* Lampiran 5 Data Diolah Mei 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.5 diatas untuk jabatan kerja dapat dijabarkan bahwa sebanyak 0.7% atau 1 orang Store Manager, 0.7 % atau 1 orang Assistant Store Manager, 5,8 % atau 8 orang Supervisor, 4,6 % atau 6 orang koordinator, 13 % atau 18 orang kasir, 1,4 % atau 2 orang customer service, 6.5 % atau 9 orang support (admin), 13 % atau 18 orang SA, dan 54,3 % atau 75 orang SPG / SPB. totalnya adalah sebesar 100% atau 138 orang karyawan yang ikut berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner penelitian ini.

Jumlah karyawan yang paling banyak berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini adalah karyawan dengan jabatan atau posisi kerja bagian SPG/SPB yaitu sebanyak 54,3 % atau 75 orang, kemudian dilanjutkan bagian Kasir dan SA masing-masing sebanyak 13 % atau 18 orang, kemudian 6,5 % atau 9 orang Support (admin), 5,8 % atau 8 orang supervisor, 4,6 % atau 6 orang koordinator, 1,4 % atau 2 orang customer service, lalu Store Manager dan Assistant Store Manager masing-masing sebanyak 0,7 % atau 1 orang.

#### D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengertian atau definisi dari uji validitas itu sendiri adalah ketepatan antara data yang terjadi dengan objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh seorang peneliti, bahwa diketahui dari peneliti terdahulu bahwa sebuah pernyataan dapat dikatakan valid atau tidak valid, hal ini dapat dilihat menurut pendapat dari para ahli, yaitu menurut Ghozali (2011), jika korelasi  $r$  hitung positif atau dikatakan lebih besar dari  $r$  tabel maka butir pernyataan yang diuji adalah valid, sebaliknya jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel maka dapat dikatakan bahwa butir pernyataan tersebut tidak valid.

Sedangkan pengertian dari uji reabilitas adalah pengujian instrumen yang dapat dilakukan dengan cara eksternal dan juga secara internal. Pengujian reabilitas berguna untuk mengetahui tingkatan kehandalan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu variabel penelitian. Berdasarkan pendapat para ahli yaitu Arikunto (2016), menjelaskan bahwa sebuah pernyataan atau instrumen penelitian dapat dikatakan realibel jika nilai *alpha cronbach*  $> 0,6$ .

##### 1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini uji validitas suatu data dinyatakan valid apabila memenuhi syarat, nilai  $r$  hitung (*loading analysis*) bernilai positif dan  $r$  hitung  $> r$  korelasi, dan  $r$  korelasi adalah sebesar  $> 0.5$  hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.6. Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi (X)**

Indikator Variabel	Butir Pernyataan	Loading Analysis	Keterangan
Kesadaran Diri (X1)	BO1	0.832	Valid
Keagresifan (X2)	BO2	0.815	Valid
Kepribadian (X3)	BO3	0.795	Valid

Performa (X4)	BO4	0.792	Valid
Orientasi Tim (X5)	BO5	0.813	Valid

*Sumber:* Lampiran 6 Data Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.6 dapat disimpulkan, bahwa semua butir pernyataan variabel budaya organisasi (X) adalah valid, dimana nilai pada setiap butir pernyataan tersebut mempunyai nilai r korelasi  $> 0,5$ . Namun pada nilai validitas indikator untuk pernyataan performa adalah tergolong paling rendah diantara nilai indikator lainnya, hal ini dapat disebabkan karena ada beberapa karyawan pada perusahaan masih merasa belum mampu untuk memberikan performa terbaiknya dalam bekerja sesuai dengan keinginan perusahaan.

Selanjutnya adalah hasil uji validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.7:

**Tabel 4.7. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**

Indikator Variabel	Butir Pernyataan	Loading Analysis	Keterangan
Bukti Fisik (Y1)	KL1	0.833	Valid
Empati (Y2)	KL2	0.837	Valid
Kehandalan (Y3)	KL3	0.764	Valid
Cepat Tanggap (Y4)	KL4	0.820	Valid
Jaminan (Y5)	KL5	0.840	Valid

*Sumber:* Lampiran 7 Data Diolah Juni 2020

Dilihat hasil dari tabel 4.7 maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan adalah valid, dimana nilai pada item-item pernyataan tersebut mempunyai nilai r korelasi  $> 0,5$  dilihat dari hasil nilai validitas tersebut, untuk indikator kehandalan memiliki nilai validitas yang paling rendah, diantara indikator lainnya, hal ini dapat disebabkan oleh ketidakmampuan atau kurangnya informasi terhadap penguasaan produk (*product knowledge*) atau pekerjaan sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanannya.

## 2. Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas, sebuah instrumen dapat dikatakan reliabel atau tidak dari sebuah pernyataan, dapat dilihat dari nilai koefisien reliabilitas, yaitu nilai koefisien tersebut berada antara 0 hingga 1. Jika nilai koefisien semakin mendekati angka 1 maka sebuah instrumen semakin menunjukkan reliabel. Untuk mengukur setiap variabel agar semakin reliabel adalah jika nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0.6$  berikut ini hasil uji reliabilitas penelitian dilihat pada tabel 4.8:

**Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Penelitian**

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Hasil Uji
Budaya Organisasi (X)	0.917	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0.923	Reliabel

*Sumber:* Lampiran 8 dan 9, Data Diolah Juni 2020

Dilihat dari tabel 4.8 di atas, berdasar pada data responden yang telah diterima, yaitu hasil uji reabilitas penelitian menunjukkan bahwa nilai *Croanbach's Alpha* dari keseluruhan indikator pada variabel Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan adalah lebih besar dari 0.6 sehingga dapat dikatakan dan disimpulkan bahwa kedua variabel penelitian dapat dinyatakan reliabel karena nilai yang dihasilkan melebihi 0.6 atau semakin mendekati angka 1.

### E. Hasil Analisis Rentang Skala

Dari hasil analisis rentang skala pada penelitian yang digunakan yaitu untuk mengetahui seberapa besar rentang skala variabel budaya organisasi dan kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda karena rentang skala pada variabel ini digunakan untuk mengetahui tingkat jawaban dari para responden penelitian tentunya berhubungan dengan budaya organisasi yang dirasakan para karyawan dan juga kualitas pelayanan yang ada pada perusahaan.

Berikut ini akan disajikan hasilnya secara lengkap untuk analisis rentang skala penelitian:

### 1. Budaya Organisasi (X)

Berdasar pada hasil jawaban responden yang diterima diketahui skor dari skala likert untuk variabel budaya organisasi, dan selanjutnya akan dicari hasil rata-rata skor untuk setiap butir pernyataan indikator tersebut, variabel budaya organisasi terbagi menjadi lima indikator yaitu kesadaran diri, keagresifan, kepribadian, performa, dan orientasi tim, dengan lima item pernyataan, berikut ini:

#### a) Indikator Kesadaran Diri

Berdasar pada hasil data penelitian yang telah didapatkan, untuk penilaian terhadap indikator kesadaran diri dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut:

**Tabel 4.9. Penilaian Indikator Kesadaran Diri**

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
		SS	80			
BO1	Setiap karyawan sudah menyadari dan memahami mengenai aturan perusahaan sejak mulai menjadi karyawan	S	49	138	4.98	Sangat Tinggi
		N	5			
		TS	2			
		STS	2			

*Sumber:* Lampiran 10 Data Primer Diolah Juni 2020

Berdasar pada hasil pada tabel 4.9 maka dapat diketahui bahwa skor untuk indikator kesadaran diri dengan pernyataan, setiap karyawan sudah menyadari dan memahami mengenai aturan perusahaan sejak mulai menjadi karyawan (BO<sub>1</sub>) dari

pernyataan tersebut diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 yang berada pada rentang skala 4,24 – 5 yang masuk pada kategori sangat tinggi.

**b) Indikator Keagresifan**

Dari hasil data yang didapatkan atas 138 orang responden penelitian yaitu karyawan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, menghasilkan uji analisis untuk indikator keagresifan yang akan disajikan didalam tabel, maka hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap keagresifan dalam kerja dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut dibawah:

**Tabel 4.10. Penilaian Indikator Keagresifan**

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
		SS	59			
	Setiap karyawan berpartisipasi	S	70			
BO2	dalam menerapkan budaya perusahaan yang mencerminkan citra perusahaan	N	4	138	3.69	Tinggi
		TS	3			
		STS	2			

*Sumber:* Lampiran 11 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil yang terdapat pada tabel 4.10 maka dapat diketahui bahwa skor yang didapatkan pada rentang skala yang di sajikan berdasar dari hasil jawaban responden penelitian yang diterima, untuk indikator keagresifan dengan pernyataan, setiap karyawan berpartisipasi dalam menerapkan budaya perusahaan yang mencerminkan citra perusahaan (BO<sub>2</sub>) dari pernyataan tersebut diperoleh rata-rata skor sebesar 3,69 yang berada pada rentang skala 3,43 – 4,23 dan masuk pada kategori tinggi.

**c) Indikator Kepribadian**

Dari hasil analisis indikator kepribadian berdasarkan pada data yang diterima, hasil perhitungan terhadap indikator kepribadian dalam kerja dilihat pada tabel 4.11:

**Tabel 4.11. Penilaian Indikator kepribadian**

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
		SS	48			
BO3	Saya mampu menyesuaikan diri dengan peraturan, nilai dan visi-misi perusahaan	S	81	138	4.98	Sangat Tinggi
		N	5			
		TS	2			
		STS	2			

*Sumber:* Lampiran 12 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.11 maka diketahui untuk skor indikator Kepribadian dengan pernyataan yaitu, saya mampu menyesuaikan diri dengan peraturan, nilai dan visi-misi perusahaan (BO<sub>3</sub>) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 yang berada pada rentang 4,24 - 5 yang masuk dalam kategori sangat tinggi.

**d) Indikator Performa**

Berdasar pada hasil analisis data yang diterima dari responden penelitian, untuk indikator performa dalam kerja dapat dilihat pada tabel 4.12 dibawah ini :

**Tabel 4.12. Penilaian Indikator Performa**

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
		SS	32			
BO4	Perusahaan selalu melakukan sosialisasi terbuka kepada karyawan mengenai peraturan-peraturan perusahaan.	S	96	138	4.97	Sangat Tinggi
		N	6			
		TS	2			
		STS	2			

*Sumber:* Lampiran 13 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.12 maka perhitungan rentang skala dapat diketahui untuk skor indikator performa dengan pernyataan Perusahaan selalu melakukan sosialisasi terbuka kepada karyawan mengenai peraturan-peraturan perusahaan (BO<sub>4</sub>) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,97 yang berada pada rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

#### e) **Indikator Orientasi Tim**

Dari hasil analisis indikator orientasi tim berdasarkan dari data penelitian yang diterima atas 138 orang responden penelitian yaitu karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, berikut ini akan disajikan hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap orientasi tim dalam kerja yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.13. Penilaian Indikator Orientasi Tim**

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
BO5	Baik lingkungan	SS	68	138	4.99	Sangat Tinggi
	maupun rekan kerja membantu	S	61			
	memberikan rasa nyaman dalam	N	5			
	bekerja	TS	2			
		STS	2			

*Sumber:* Lampiran 14 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.13 maka perhitungan rentang skala berdasarkan pada hasil data yang didapatkan dari responden penelitian, telah diketahui yaitu untuk skor indikator orientasi tim dengan pernyataannya adalah Baik lingkungan maupun rekan kerja membantu memberikan rasa nyaman dalam bekerja (BO<sub>5</sub>) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,99 yang berada pada rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori dengan keterangan sangat tinggi.

## 2. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil jawaban responden yang telah diterima, pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan yang berisi tentang jumlah skor dari skala likert, dan akan dicari hasil rata-rata skornya untuk setiap butir pernyataan pada kuesioner penelitian. Dalam variabel penelitian ini terbagi menjadi lima indikator yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap, dan jaminan dengan lima item pernyataan, dibahas satu persatu secara urut sebagai berikut:

### a) Indikator Bukti Fisik

Dari hasil analisis indikator bukti fisik berdasarkan dari data penelitian yang diterima atas 138 orang responden penelitian, yaitu karyawan PT. Matahari

Department Store Plaza Mulia Samarinda, hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap bukti fisik dalam kerja dilihat pada tabel 4.14:

**Tabel 4.14. Penilaian Indikator Bukti Fisik**

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
KL1	Perusahaan memiliki lokasi yang strategis dan ruang kantor yang bersih	SS	96	138	4.97	Sangat Tinggi
		S	35			
		N	6			
		TS	0			
		STS	1			

*Sumber:* Lampiran 15 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.14 yang didapatkan dari responden penelitian, maka untuk skor indikator bukti fisik dengan pernyataan saya Perusahaan memiliki lokasi yang strategis dan ruang kantor yang bersih (KL<sub>1</sub>) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,97 yang masuk dalam rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria sangat tinggi.

#### b) Indikator Empati

Dari hasil analisis indikator empati dari data penelitian yang diterima, atas 138 orang responden penelitian, yaitu karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda akan disajikan pada tabel penilaian indikator empati dalam kerja, tabel atas hasil perhitungan dari tanggapan responden terhadap empati dalam kerja dapat dilihat pada tabel 4.15 dibawah:

**Tabel 4.15. Penilaian Indikator Empati**

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
		SS	80			
	Pelayanan kepada					

KL2	pelanggan tidak membedakan status sosial	S	49	138	4.97	Sangat Tinggi
		N	5			
		TS	3			
		STS	1			

*Sumber:* Lampiran 16 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.15 diatas, maka dapat dikatakan atau disimpulkan bahwa skor untuk indikator empati dengan pernyataan Pelayanan kepada pelanggan tidak membedakan status sosial (KL<sub>2</sub>) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,97 yang masuk dalam rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

#### c) Indikator Kehandalan

Dari hasil analisis indikator kehandalan berdasarkan dari data penelitian yang diterima, atas 138 orang responden penelitian yaitu karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, yaitu hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap indikator kehandalan dalam kerja akan disajikan dan dapat dilihat pada tabel 4.16 dibawah ini:

**Tabel 4.16. Penilaian Indikator Kehandalan**

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
KL3	Karyawan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya	SS	59	138	4.98	Sangat Tinggi
		S	73			
		N	4			
		TS	0			
		STS	2			

*Sumber:* Lampiran 17 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.16 diatas, maka perhitungan rentang skala untuk skor indikator kehandalan dengan pernyataan karyawan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya (KL<sub>3</sub>) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 yang masuk dalam rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

**d) Indikator Cepat Tanggap**

Dari hasil analisis indikator cepat tanggap atas data yang telah diterima dari data responden penelitian karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, didapatkan perhitungan untuk indikator tanggung jawab, dapat dilihat pada tabel 4.17 berikut:

**Tabel 4.17. Penilaian Indikator Cepat Tanggap**

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
		SS	75			
	Karyawan merespon permintaan	S	59			
KL4	pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien	N	1	138	4.97	Sangat Tinggi
		TS	2			
		STS	1			

*Sumber:* Lampiran 18 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.17 diatas, maka dapat diketahui untuk skor indikator cepat tanggap dengan pernyataan Karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien (KL<sub>4</sub>) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,97 yang berada pada rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

e) **Indikator Jaminan**

Dari hasil analisis indikator jaminan atas data yang telah diterima dari data responden penelitian karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, didapatkan perhitungan untuk indikator jaminan, dapat dilihat pada tabel 4.18 berikut:

**Tabel 4.18. Penilaian Indikator Jaminan**

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
		SS	88			
KL5	Karyawan memiliki kompetensi dan professional dalam melayani pelanggan	S	43	138	4.97	Sangat Tinggi
		N	4			
		TS	1			
		STS	2			

*Sumber:* Lampiran 19 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.18 diatas, maka dapat diketahui untuk skor indikator jaminan dengan pernyataan karyawan memiliki kompetensi dan professional dalam melayani pelanggan (KL<sub>5</sub>) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,97 yang berada pada rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

Setelah mengetahui rentang skala untuk setiap jawaban responden terhadap indikator penelitian budaya organisasi dan kualitas pelayanan di atas, maka untuk hasil analisis penelitian secara keseluruhan dapat dilihat berdasarkan atas hasil total rata-rata skor untuk setiap pernyataan indikator penelitian, berikut ini akan disajikan skor keseluruhan variabel budaya organisasi dan kualitas pelayanan, yang pertama adalah tabel 4.19 penilaian skor untuk variabel budaya organisasi:

**Tabel 4.19. Penilaian Total Skor Variabel Budaya Organisasi**

Indikator	Skor
Kesadaran Diri	4.98
Keagresifan	3,69
Kepribadian	4.98
Performa	4.97
Orientasi Tim	4.99
<b>Rata-rata Skor</b>	<b>4.72</b>

*Sumber:* Data Primer Diolah Juni 2020

Dari hasil rata-rata skor perhitungan rentang skala pada variabel budaya organisasi yaitu dengan lima indikator menghasilkan nilai sebesar 4.72 yang berada pada rentang kategori skor 4.24 - 5 atau berada pada kategori kriteria sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, sangat mengikuti budaya organisasi sebagai citra perusahaan yang diterapkan di PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, dan menjadikannya sebagai pedoman dalam bekerja, sehingga karyawan dapat bekerja dengan maksimal dan memberikan hasil terbaik bagi perusahaan.

Selanjutnya adalah penilaian total skor untuk variabel kualitas pelayanan berdasarkan lima indikator penelitian, yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap, dan jaminan yang akan disajikan dan dapat dilihat pada tabel 4.20 berikut di bawah:

**Tabel 4.20. Penilaian Total Skor Variabel Kualitas Pelayanan**

Indikator	Skor
Bukti Fisik	4.97
Empati	4.97
Kehandalan	4.98
Cepat Tanggap	4.97
Jaminan	4.97
<b>Rata-rata Skor</b>	<b>4.97</b>

*Sumber:* Data Primer Diolah Juni 2020

Dari hasil tabel 4.20 diatas, rata-rata skor dari perhitungan rentang skala pada variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 4.97 yang berada pada rentang kategori skor 4.24 - 5 atau berada pada kategori kriteria sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggan Matahari Department Store di Plaza Mulia Samarinda, sehingga perusahaan dapat terus berkembang dalam kesuksesan menghadapi persaingan yang semakin ketat.

#### **F. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

Untuk hasil analisis regresi sederhana pada penelitian ini, akan disajikan pada tabel berdasarkan hasil perhitungan SPSS 26. Hasil analisis regresi linier sederhana yang telah dilakukan disajikan pada tabel 4.21 yang dapat dilihat di bawah:

**Tabel 4.21. Hasil Analisis Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan**

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	t hitung	Probabilitas (Sig. t)
Budaya Organisasi (X)	0.720	13.603	0.000
Konstanta	7.001		
F Hitung	185.037		
R <sup>2</sup>	0.576		
Adjusted R <sup>2</sup>	0.573		
R	0.759		
Kualitas Pelayanan (Y)			

*Sumber:* Lampiran 20 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil pada tabel 4.21 di atas, bahwa perhitungan analisis regresi sederhana yang telah dilakukan menunjukkan terdapat pengaruh antara variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan, dapat dilihat pada nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu sebesar 0,576 maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh budaya organisasi sebesar 58%

sedangkan sisanya yaitu sebesar 42% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. yang sudah jelas bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang cukup besar pada penelitian ini dan juga telah diketahui hasil analisis regresi sederhana penelitian ini adalah  $Y = 7,001 + (0,720 X)$ .

Maka dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa koefisien regresi variabel budaya organisasi (X) sebesar 0,720 artinya jika budaya organisasi mengalami kenaikan sebesar 1% maka kualitas pelayanan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,720 dan juga diketahui pada regresi linier sederhana tersebut nilai (a) = 7,001 nilai konstanta, yaitu estimasi dari kualitas pelayanan, (b) = 0,720 nilai koefisien dua arah, yaitu variabel budaya organisasi (X) terhadap kualitas layanan (Y), diketahui (b) sebesar 0,720 adalah angka yang positif, artinya budaya organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

#### **G. Hasil Pengujian Hipotesis (Uji T)**

Uji hipotesis adalah sebuah uji yang sering digunakan dalam sebuah penelitian biasa juga dikatakan sebagai uji statistik, karena uji ini digunakan untuk membuktikan signifikansi atau ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu. Pengambilan keputusan pada penelitian ini didasarkan dengan hasil uji t output dari aplikasi SPSS versi 26, dapat dikatakan:

- a. Jika nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima yaitu ada pengaruh yang signifikan antara variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan

- b. Jika nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima yaitu tidak ada pengaruh signifikan antara variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan.

Untuk menguji apakah variabel budaya organisasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan atau tidak berpengaruh maka digunakan uji t (*t-test*) yaitu dengan cara membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ , dari hasil analisis diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 13,603 dengan tingkat signifikansi 0,000, dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% ( $\alpha = 0.05$ ) dan derajat kebebasan atau  $df = n - 2 = 138 - 2 = 136$  diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,977, maka  $13,603 > 1,977$  ( $\alpha = 0.05$ ) dapat dikatakan bahwa,  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ .

Didapatkan nilai R adalah 0,759, artinya variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan masuk dalam rentang koefisien  $> 0,75 - 1$  dengan keterangan korelasi sangat kuat.

Setelah mengetahui semua hasil dari penjelasan dan perhitungan tersebut, maka dapat diketahui bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini telah mendapatkan dukungan yaitu pernyataan  $H_a$  dapat diterima dan pernyataan  $H_0$  ditolak karena nilai  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$ , sehingga sesuai dengan hipotesis penelitian bahwa pernyataan  $H_a$  diterima dan dapat disimpulkan bahwa variabel budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

## **H. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil rata-rata skor keseluruhan untuk variabel budaya organisasi dengan lima indikator yaitu kesadaran diri, keagresifan, kepribadian, performa, dan orientasi tim memiliki total skor sebesar 4.72 yang berada pada rentang skala 4,24 – 5 atau berada pada kategori dengan keterangan sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Matahari Department Store telah mengikuti dan membawa budaya organisasi sebagai citra perusahaan dan menjadikannya sebagai pedoman dalam bekerja. sehingga karyawan dapat bekerja dengan maksimal dan dapat memberikan hasil terbaik bagi perusahaan.

Setelah mengetahui total skor untuk variabel budaya organisasi kemudian dilanjutkan berdasarkan pada hasil total skor untuk variabel kualitas pelayanan yaitu dengan lima indikator yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap, dan jaminan adalah sebesar 4.97 yang berada pada rentang kategori skor 4.24 - 5 atau berada pada kategori kriteria sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dalam pekerjaan dan kewajibannya sebagai karyawan, sehingga perusahaan dapat terus berkembang dimasa yang akan datang.

Dengan demikian hal ini akan menjadi langkah yang baik dalam mewujudkan visi-misi perusahaan, yaitu salah satunya dengan menciptakan budaya organisasi yang baik sebagai citra perusahaan yang dapat diimplementasikan oleh seluruh karyawan dalam perusahaan, sebagai tolak ukur dan pedoman dalam setiap pelaksanaan kerja, agar target perusahaan dapat

tercapai dan juga memberikan dampak positif bagi karyawan untuk terus bekerja dan berkarir pada perusahaan secara berkelanjutan, karena berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan.

Melihat semakin banyaknya pesaing dan kompetitor dengan bidang bisnis yang sama seperti sekarang ini, membuat setiap perusahaan akan berlomba-lomba dalam melakukan persaingan, segala sesuatu akan dilakukan agar perusahaan mampu untuk tetap bertahan, salah satu hal yang dapat dilakukan oleh sebuah perusahaan adalah dengan memperhatikan asetnya yang paling utama yaitu sumberdaya manusianya, salah satunya dengan menciptakan budaya organisasi sebagai citra yang baik yang dapat dilaksanakan dan dijadikan pedoman oleh karyawan dalam pekerjaannya sehari-hari, agar karyawan memiliki tolak ukur dalam pelaksanaan tugas-tugas dan kewajibannya di perusahaan. hal ini akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang dihasilkan bagi perusahaan.

Dengan adanya kesadaran diri yang tinggi terhadap budaya organisasi oleh seluruh karyawan, maka dengan sendirinya akan tumbuh rasa memiliki, loyalitas serta tanggung jawab terhadap perusahaan, maka karyawan pun dapat bekerja maksimal dan memberikan hasil kerja yang berkualitas. Hal ini tentu saja berdampak baik bagi perusahaan karena akan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan yang ingin diraih.

Dengan demikian suatu perusahaan dituntut untuk dapat menciptakan budaya organisasi yang baik sebagai citra dari perusahaan, yang dapat dilaksanakan dan tercermin pada setiap perilaku maupun pekerjaan yang

dilakukan oleh seluruh karyawannya, sehingga citra perusahaan semakin dikenal dengan baik oleh pelanggan dan khalayak ramai.

Berikut ini adalah penjelasan dan penjabaran atas hasil analisis yang didapatkan dari variabel budaya organisasi, terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, penjelasannya adalah sebagai berikut:

### **1. Variabel Budaya Organisasi**

Berdasarkan dari data hasil perhitungan analisis regresi sederhana yang telah dilakukan, menunjukkan terdapat pengaruh yang positif antara variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Indikator-indikator hasil analisis motivasi kerja dapat di jabarkan sebagai berikut:

#### **a) Indikator Kesadaran Diri ( $BO_1$ )**

Berdasarkan pada hasil tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa skor untuk indikator kesadaran diri dengan pernyataan yang dibagikan kepada responden penelitian yaitu setiap karyawan sudah menyadari dan memahami mengenai aturan perusahaan sejak mulai menjadi karyawan ( $BO_1$ ), dari hasil skala likert dan perhitungan rentang skala yang telah dilakukan untuk pernyataan tersebut, diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 angka tersebut berada pada rentang skala 4,24 – 5 dan termasuk pada kategori dengan keterangan rentang skala sangat tinggi.

Dari hasil tersebut terlihat bahwa indikator kesadaran diri yang diterima karyawan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda sudah sangat baik, sehingga dapat membantu dalam proses menyelesaikan pekerjaannya,

karena mengerti dan memahami setiap aturan yang ada pada perusahaan. Hal ini diperlukan oleh setiap karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya sebagai tolak ukur dalam tindakan dan pengambilan keputusan terkait penyelesaian pekerjaan, sehingga dapat memberikan efek positif kepada karyawan untuk dapat bekerja dengan maksimal.

**b) Indikator Keagresifan ( $BO_2$ )**

Berdasarkan pada hasil tabel pada pembahasan sebelumnya diatas, maka dapat diketahui bahwa skor untuk indikator keamanan dengan pernyataan yang dibagikan kepada responden penelitian yaitu setiap karyawan berpartisipasi dalam menerapkan budaya perusahaan yang mencerminkan citra perusahaan ( $BO_2$ ), dari hasil skala likert dan perhitungan rentang skala yang telah dilakukan untuk pernyataan tersebut, diperoleh rata-rata skor sebesar 3,69 angka tersebut berada pada rentang skala 3,43 – 4,23 dan termasuk pada kategori dengan keterangan rentang skala tinggi.

Melihat hasil perhitungan rentang skala tersebut, dapat diketahui bahwa tingkat keagresifan kerja pada perusahaan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda tergolong tinggi, karena hampir mendekati nilai rentang skala sempurna tertinggi yaitu angka 5 (lima), dengan begitu dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh karyawan yang menjadi responden penelitian sangat setuju dengan keagresifan kerja yang ada pada perusahaan.

Namun indikator keagresifan disini adalah indikator dengan rentang skala terendah dari indikator budaya organisasi lainnya, hal ini dapat disebabkan karena masih kurangnya pemahaman atau pengetahuan tentang budaya organisasi oleh

sebagian karyawan di perusahaan. Hal inilah yang mengakibatkan karyawan tersebut belum mampu untuk melaksanakan atau mengimplementasikan budaya organisasi kedalam pelaksanaan tugas dan pekerjaannya sehari – hari.

Menganggapi hal tersebut alternatif yang dapat dilakukan perusahaan adalah, pihak perusahaan dapat sesering mungkin memberikan sosialisasi terhadap budaya organisasi yang ada baik melalui pengumuman maupun pada saat *briefing* kepada karyawan setiap harinya, atau bisa juga melalui reward yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang memiliki prestasi yang baik dalam bekerja dan menjalankan budaya organisasi dalam pekerjaannya, sehingga seluruh karyawan termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik lagi sesuai budaya organisasi yang ada, sebagai pedoman dan citra perusahaan.

**c) Indikator Kepribadian ( $BO_3$ )**

Berdasarkan pada hasil tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa skor untuk indikator kepribadian dengan pernyataan yang dibagikan kepada responden penelitian yaitu saya mampu menyesuaikan diri dengan peraturan, nilai dan visi – misi perusahaan ( $BO_3$ ), dari hasil skala likert dan perhitungan rentang skala yang telah dilakukan untuk pernyataan tersebut, diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 angka tersebut berada pada rentang skala 4,24 – 5 dan termasuk pada kategori dengan keterangan rentang skala sangat tinggi.

Dari perhitungan rentang skala tersebut, dapat dilihat bahwa untuk kepribadian pada setiap karyawan perusahaan sudah sangat baik, karena sangat menyadari sekali betapa pentingnya peraturan, nilai dan visi –misi dari perusahaan. Atas kesadaran inilah diharapkan dari masing-masing individu

karyawan tercipta rasa tanggung jawab serta loyalitas yang tinggi kepada perusahaan dan dapat bekerja dengan baik karena memiliki pedoman dalam setiap pelaksanaan pekerjaannya.

**d) Indikator Performa ( $BO_4$ )**

Berdasarkan pada hasil tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa skor untuk indikator performa dengan pernyataan yang dibagikan kepada responden penelitian yaitu perusahaan selalu melakukan sosialisasi terbuka kepada karyawan mengenai peraturan-peraturan perusahaan. ( $BO_4$ ), dari hasil skala likert dan perhitungan rentang skala yang telah dilakukan untuk pernyataan tersebut, diperoleh rata-rata skor sebesar 4,97 angka tersebut berada pada rentang skala 4,24 – 5 dan termasuk pada kategori dengan keterangan rentang skala sangat tinggi.

Dari pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa performa yang dimaksud adalah upaya dari perusahaan dalam memberikan pengetahuan serta informasi mengenai peraturan dan kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan oleh seluruh karyawan, dalam bentuk sosialisasi, sehingga karyawan memahami dan mengerti dengan baik terhadap peraturan-peraturan tersebut, dan dapat melaksanakannya dengan baik dan penuh tanggung jawab. Dalam hal ini dapat dilihat dari hasil data yang diperoleh bahwa, hampir semua karyawan yang menjadi responden penelitian setuju dengan pernyataan yang diberikan. Artinya dalam hal ini sosialisasi yang dilakukan sudah dilaksanakan dengan baik.

**e) Indikator Orientasi Tim (BO)**

Berdasarkan pada hasil tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa skor untuk indikator orientasi tim dengan pernyataan yang dibagikan kepada responden penelitian yaitu baik lingkungan maupun rekan kerja membantu memberikan rasa nyaman dalam bekerja (BO<sub>5</sub>), dari hasil skala likert dan perhitungan rentang skala yang telah dilakukan untuk pernyataan tersebut, diperoleh rata-rata skor sebesar 4,99 angka tersebut berada pada rentang skala 4,24 – 5 dan termasuk pada kategori dengan keterangan rentang skala sangat tinggi.

Dapat dikatakan bahwa orientasi tim yang dimaksud adalah kerjasama yang terjalin antar sesama karyawan sudah sangat baik. indikator ini adalah indikator yang mendapatkan nilai tertinggi dari indikator-indikator yang lain pada variabel budaya organisasi. Oleh sebab itu, maka kekompakan dan kerjasama antar karyawan yang ada di PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda harus terus dijaga, sehingga kerjasama tim yang sudah terjalin sangat baik dapat terus berlanjut untuk mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan.

**2. Variabel Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan dari hasil perhitungan analisis regresi sederhana yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka hasilnya adalah menunjukkan terdapat pengaruh yang positif antara variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. berikut ini adalah pembahasan indikator hasil analisis penelitian tentang variabel kualitas pelayanan. Sebagai berikut:

**a) Indikator Bukti Fisik ( $KL_1$ )**

Dari hasil analisis indikator bukti fisik berdasarkan dari data penelitian yang diterima atas 138 orang responden penelitian, yaitu karyawan PT. Matahari Department Store Samarinda, hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap keamanan dalam kerja dapat dilihat pada tabel pembahasan sebelumnya yang menghasilkan rentang skala dengan pernyataan perusahaan memiliki lokasi yang strategis dan ruang kantor yang bersih ( $KL_1$ ) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,97 yang masuk dalam rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria sangat tinggi.

Melihat hasil tersebut dapat dikatakan bahwa fasilitas yang disediakan oleh perusahaan sudah sangat memadai, hal ini dibuktikan dengan lokasi perusahaan yang strategis dan ruang kantor yang bersih. Dari hasil skor yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Dengan bukti fisik yang ada berupa kantor yang bersih dan lokasi yang strategis diharapkan karyawan dapat memanfaatkan hal tersebut untuk bekerja dengan maksimal dan berkualitas agar dapat mencapai tujuan dari perusahaan.

**b) Indikator Empati ( $KL_2$ )**

Dari hasil analisis indikator empati dari data penelitian yang diterima untuk hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap empati dalam bekerja berdasar pada hasil tabel pada pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa skor untuk indikator empati dengan pernyataan pelayanan kepada pelanggan tidak membedakan status sosial ( $KL_2$ ) diperoleh rata-rata skor sebesar 4.97 yang masuk dalam rentang 4.24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

Melihat hasil rentang skala tersebut, bahwa indikator untuk empati memiliki rentang skala dengan kategori sangat tinggi, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, mayoritas karyawan sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan peneliti, bahwa karyawan perusahaan yang menjadi responden penelitian ini dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, tidak membanding-bandingkan status sosial konsumennya. Hal ini membantu menjaga citra baik perusahaan dihadapan khalayak ramai atau konsumen.

**c) Indikator Kehandalan ( $KL_3$ )**

Dari hasil analisis indikator kehandalan berdasarkan dari data penelitian yang diterima, terhadap indikator kehandalan dapat dilihat dari hasil tabel pada pembahasan sebelumnya, hasil untuk indikator kehandalan dengan pernyataannya adalah karyawan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya ( $KL_3$ ) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 yang masuk dalam rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

Mengetahui hasil rentang skala tersebut, berarti hampir semua karyawan perusahaan sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan peneliti, bahwa karyawan perusahaan senantiasa memberikan informasi yang akurat tentang produk yang ditawarkan. Dengan informasi tersebut tentunya akan sangat membantu konsumen dalam memilih produk yang ditawarkan, sehingga akan berdampak positif terhadap perusahaan.

**d) Indikator Cepat Tanggap ( $KL_4$ )**

Dari hasil analisis indikator cepat tanggap yang diterima, perhitungan atas tanggapan responden dapat dilihat kembali pada tabel diatas, dari hasil

perhitungan tabel rentang skala tersebut dapat diketahui untuk skor indikator cepat tanggap dengan pernyataan karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien ( $KL_4$ ) diperoleh rata-rata skor sebesar 4.97 yang masuk dalam rentang 4.24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

Dari hasil tabel tersebut dapat dikatakan bahwa hampir semua karyawan yang menjadi responden penelitian sangat setuju dengan pernyataan pada indikator cepat tanggap dalam bekerja, karyawan memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien, hal tersebut sudah mencerminkan bahwa sebagian besar karyawan perusahaan telah memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya.

**e) Indikator Jaminan ( $KL_5$ )**

Dari hasil analisis indikator jaminan yang diterima, perhitungan atas tanggapan responden dapat dilihat kembali pada tabel pada pembahasan sebelumnya, dari hasil perhitungan tabel rentang skala tersebut dapat diketahui untuk skor indikator jaminan dengan pernyataan karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan ( $KL_5$ ) diperoleh rata-rata skor sebesar 4.97 yang masuk dalam rentang 4.24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

Dari hasil tabel tersebut dapat dikatakan bahwa hampir semua karyawan yang menjadi responden penelitian sangat setuju dengan pernyataan pada indikator jaminan dalam bekerja. Perusahaan menjamin bahwa karyawannya dalam melayani pelanggan bekerja dengan kompetensi yang baik dan profesional, karena perusahaan sangat berharap bahwa karyawan dapat memberikan pelayanan

yang berkualitas kepada pelanggannya. Dengan pelayanan yang berkualitas, diharapkan pelanggan akan percaya kepada perusahaan dan pada akhirnya akan loyal kepada perusahaan, hal ini baik bagi pertumbuhan perusahaan dimasa yang akan datang.

Dengan adanya hasil dari analisa masing – masing indikator diatas, dapat memberikan informasi bahwa budaya organisasi yang baik akan memberikan pengaruh yang positif kepada perusahaan, karena budaya organisasi dapat menjadi pedoman dan tolak ukur setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Budaya organisasi yang baik yang dapat dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan akan menjadikan karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab dan loyalitas yang tinggi, karena karyawan memiliki pedoman dalam bekerja. Setiap karyawan yang dapat mengimplementasikan budaya organisasi dalam pekerjaannya sehari-hari, bisa dipastikan mampu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut tentunya akan sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan hidup perusahaan.