

## PERANAN MORAL PEGAWAI, KOMITMEN PEGAWAI, MOTIVASI PEGAWAI DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PEGAWAI TERHADAP QUALITY SERVICE

### ROLE OF MORAL EMPLOYEES, EMPLOYEE COMMITMENTS, EMPLOYEE MOTIVATION AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR EMPLOYEES TO QUALITY SERVICE

<sup>1</sup>Budi Santoso dan <sup>2</sup>Nursaidah

<sup>12</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Email: [budisantoso@unmuhjember.ac.id](mailto:budisantoso@unmuhjember.ac.id)<sup>1</sup>, [nursaidah@unmuhjember.ac.id](mailto:nursaidah@unmuhjember.ac.id)<sup>2</sup>

#### ABSTRAK

Judul Penelitian ini adalah peranan Variabel Moral pegawai, komitmen pegawai, motivasi pegawai dan pengaruhnya OCB Pegawai terhadap *Quality service* (Studi Lembaga Pendidikan Muhammadiyah di Kabupaten Jember). Instansi yang terlibat adalah Pegawai Lembaga Pendidikan Muhammadiyah (SD/SMP/SMU/SMK dan Universitas Muhammadiyah Jember) sebagai sampel penelitian. Temuan yang ditargetkan Adanya peningkatan pemahaman Teori OCB dan Teori *Quality Service* di Lembaga Pendidikan Muhammadiyah Kabupaten Jember. Semakin meningkat moral pegawai, komitmen pegawai, motivasi pegawai akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan dampaknya meningkatkan Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Muhammadiyah. Melalui analisa statistic deskriptif, uji insrumen data : validitas dan reabilitas, selanjutnya perhitungan analisa jalur (path analys) *software* SPSS versi 20. *for windows*. Selanjutnya menggunakan uji asumsi klasik : Heteroskedatis, normalitas, dan multikolineritas. Hasil temuan dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan Lembaga Pendidikan Muhammadiyah yang ada di Kabupaten Jember terkait pelayanan prima sebagai wujud realisasi kinerja organisasi yang baik.

**Kata Kunci:** moral, komitmen, OCB, kualitas layanan pendidikan

#### ABSTRACT

The title of this study is the role of Variable Moral employee, employee commitment, employee motivation and influence of OCB Employee on Quality service (Study Institution Muhammadiyah in Jember District). The institutions involved are the Muhammadiyah Educational Institution (SD / SMP / SMU / SMK and Muhammadiyah Jember) as the research sample. Targeted Findings There is an increased understanding of OCB Theory and Quality Service Theory at Muhammadiyah Institution of Jember District. Increasing employee morale, employee commitment, employee motivation will improve Organizational Citizenship Behavior (OCB) and its impact on improving the Service Quality of Muhammadiyah Educational Institutions. Through descriptive statistic analysis, data insrumen test: validity and reliability, then calculation of path analysis (path analys) SPSS software version 20. for windows. Next use the classical assumption test: Heteroskedatis, normality, and multikolineritas. The findings of this study are expected to be used as a consideration for the leadership of Muhammadiyah Educational Institutions in Jember Regency related to excellent service as a form of realization of good organizational performance.

**Keywords:** moral, commitment, motivation, OCB, service quality of educational institution

## PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pendidikan merupakan fondasi yang kuat dalam peningkatan kualitas sumberdaya manusia. Tantangan paling berat tentunya pada Lembaga Pendidikan, mulai dari pendidikan dasar sampai dengan pendidikan tinggi yang dipercaya sebagai lembaga yang berkompeten mempersiapkan sumberdaya manusia yang unggul. Melalui lembaga pendidikan diharapkan ada serapan ilmu, serapan pengetahuan, serapan informasi, dan serapan teknologi (Wantara, 2008).

Dalam UU No. 20 Tahun 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional menjelaskan bahwa dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa masyarakat menjadi mitra pemerintah dalam penyelenggaraan usaha pendidikan. Pernyataan dari undang-undang pendidikan tersebut membuka peluang untuk mendirikan lembaga pendidikan swasta mulai pendidikan dasar sampai dengan pendidikan tinggi. Keberadaan lembaga pendidikan yang dikelola pemerintah yang ada sekarang ini tidak mampu menyerap seluruh lapisan masyarakat dalam memperoleh pendidikan. Tumbuh suburnya lembaga pendidikan yang dikelola pihak swasta merupakan sebuah upaya masyarakat dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi pihak pemerintah. (Sembiring, 2008).

Banyak penelitian yang telah membahas tentang pentingnya hubungan antara OCB terhadap *service quality* antara lain: penelitian Bienstock, *et al.* (2003), Yoon and Suh (2003), Hui *et al.* (2001), Bell (2004), Castro *et al.* (2004); menyatakan bahwa ada pengaruh positif antara OCB dengan *service quality*. Inti dasar dari hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa faktor yang dapat mendukung untuk karyawan melakukan *service quality* yang baik adalah dengan mempunyai perilaku OCB (*Organizational Citizenship Behavior*).

### Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah maka rumusan penelitian adalah apakah terdapat pengaruh moral pegawai, Komitmen pegawai, motivasi pegawai terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan dampaknya terhadap kualitas layanan baik secara langsung maupun tidak langsung pada Lembaga Pendidikan Muhammadiyah di Kabupaten Jember?

### Tujuan Penelitian

Untuk menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh moral pegawai, Komitmen pegawai, motivasi pegawai terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

dan dampaknya terhadap kualitas layanan baik secara langsung maupun tidak langsung pada Lembaga Pendidikan Muhammadiyah di Kabupaten Jember?

### **Pengembangan Hipotesis**

Berdasarkan teori-teori, studi empiris dan fenomena di Lembaga Pendidikan Muhammadiyah yang ada di Kabupaten Jember yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka variabel-variabel penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah moral, komitmen, motivasi, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan kualitas layanan.

Hipotesis Penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Semakin meningkat moral pegawai akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*(OCB).
2. Semakin meningkat komitmen akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*(OCB)
3. Semakin meningkat motivasi pegawai akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*(OCB)
4. Semakin meningkat *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) Organisasi akan meningkatkan Kualitas Layanan Organisasi
5. Semakin meningkat moral pegawai akan meningkatkan Kualitas Layanan Organisasi melalui *Organizational Citizenship Behavior*(OCB)
6. Semakin meningkat komitmen akan meningkatkan Kualitas Layanan Organisasi melalui *Organizational Citizenship Behavior*(OCB)
7. Semakin meningkat motivasi pegawai akan meningkatkan Kualitas Layanan Organisasi melalui *Organizational Citizenship Behavior*(OCB)

## **METODE PENELITIAN**

### **Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan pengaruh antar variabel melalui pengujian hipotesis dan sekaligus melakukan eksplanasi terhadap beberapa variabel. Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis, menguji dan mengkonfirmasi pengaruh moral, komitmen, motivasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kualitas layanan pada Lembaga Pendidikan Muhammadiyah di Kabupaten Jember

## Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai ( yang terdiri dari karyawan, guru dan dosen) yang berfungsi sebagai pelaksana pada lembaga Pendidikan Muhammadiyah di Kabupaten Jember , dengan masa kerja sebagai pelaksana lebih dari 2 (dua) tahun. Tehnik pengambilan sampel untuk pegawai pelaksana pada Lembaga Pendidikan Muhammadiyah di Kabupaten Jember. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan menggunakan *proportional random sampling*. Jumlah populasi dan sampel tiap-tiap lembaga pendidikan pada Lembaga Pendidikan Muhammadiyah di Kabupaten Jember 139 Karyawan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif Statistik

Analisis deskriptif statistik adalah menggambarkan tentang ringkasan data-data penelitian seperti mean, standar deviasi, varian, modus, dll. Analisis deskriptif ini dapat digunakan untuk memberikan penjelasan dalam penelitian lanjutan untuk memberikan hasil yang lebih baik terhadap analisis regresi. Analisis deskriptif bersifat penjelasan statistik dengan memberikan gambaran data tentang jumlah data, minimum, maximum, mean, dan standar deviasi (Prayitno, 2010:12).

**Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif Statistik**

	N	Min	Max	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
X1	139	20	30	25,84	,223	2,630
X2	139	23	30	25,87	,168	1,981
X3	139	23	30	25,60	,180	2,125
Z	139	36	50	42,62	,318	3,752
Y	139	37	50	42,59	,296	3,487
Valid N (listwise)	139					

Berdasarkan analisis statistik deskriptif yang dilakukan pada variabel moral jumlah sampel 139 responden menunjukkan bahwa nilai data berada pada kisaran 20 dan 30. Hal ini mengindikasikan aspek moral pegawai berperan dlm budaya organisasi.

Keseluruhan data dari variabel ini memiliki rata-rata yakni 25,4 dan standar deviasi yakni 2,63. Deviasi standar yang lebih kecil dari rata-ratanya menunjukkan bahwa data penelitian variabel moral kurang bervariasi selama periode penelitian. Berdasarkan analisis statistik deskriptif yang dilakukan pada variabel komitmen jumlah sampel 139 responden menunjukkan bahwa nilai data berada pada kisaran 23 dan 30. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek komitmen berperan dalam membangun budaya organisasi. Keseluruhan data dari variabel ini memiliki rata-rata 25,87 dan standar deviasi 1,98. Deviasi standar yang lebih kecil dari rata-ratanya menunjukkan bahwa data penelitian variabel ini kurang bervariasi selama periode penelitian. Demikian juga untuk variabel penelitian yang lain.

### Uji Instrument

Hasil SPSS diketahui bahwa masing-masing indikator (item) dalam variabel yang digunakan mempunyai hasil nilai *product moment pearson's* dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga indikator (item) yang digunakan dalam variabel penelitian ini dapat dinyatakan sesuai atau relevan dan dapat digunakan sebagai item dalam pengumpulan data. Hasil uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa data yang diperoleh bersifat reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ , sehingga data yang diperoleh dapat dinyatakan reliabel atau layak sebagai alat dalam pengumpulan data.

### Pengujian Asumsi Klasik

Setelah dilakukan pengujian normalitas ternyata semua data terdistribusi secara normal, sebaran data berada di sekitar garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa 2 model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas. Dari pengujian multikolinieritas menunjukkan bahwa nilai VIF semua variabel bebas dalam penelitian ini lebih kecil dari 10 sedangkan nilai toleransi semua variabel bebas lebih dari 10% yang berarti tidak terjadi kolerasi antar variabel bebas yang nilainya lebih dari 90%, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi. Dari hasil uji heterokedastisitas yang telah dilakukan ternyata titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas pada model regresi yang dibuat, dengan kata lain menerima hipotesis homoskedastisitas.

## Analisis Jalur

Setelah melalui tahap uji instrument dan asumsi kelayakan model regresi, maka selanjutnya dilakukan analisis jalur. Analisis jalur berkaitan dengan studi ketergantungan suatu variabel *dependen* pada satu atau lebih variabel *independen* atau *intervening* dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *independen* atau *intervening* terhadap variabel *dependen*. Hasil analisis jalur antara variabel *independen* yaitu moral, komitmen, motivasi dan variabel *intervening* yaitu OCB, serta variabel *dependen* yaitu kualitas layanan lembaga.

**Tabel 2. Hasil Analisis Jalur**

Jalur	Unstandardized			Sig.	a	Ket
	Beta ( $\beta$ )	Effect	%			
$X_1 \rightarrow Z$	0,179	0,179	17,9%	0,000	< 0,05	Sig
$X_2 \rightarrow Z$	-0,126	-0,126	12,6%	0,004	< 0,05	Sig
$X_3 \rightarrow Z$	0,638	0,638	63,8%	0,000	< 0,05	Sig
$X_1 \rightarrow Y$	0,640	0,640	64%	0,000	< 0,05	Sig
$X_2 \rightarrow Y$	0,158	0,158	15,8%	0,024	< 0,05	Sig
$X_3 \rightarrow Y$	-0,486	-0,486	48,6%	0,041	< 0,05	Sig
$Z \rightarrow Y$	0,723	0,723	66,1%	0,021	< 0,05	Sig
$X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y$	(0,179).(0,723)	0,129	12,9%	0,024	< 0,05	Sig
$X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y$	(-0,126).(0,723)	0,091	9,1%	0,041	< 0,05	Sig
$X_3 \rightarrow Z \rightarrow Y$	(0,638).(0,723)	0,461	46,1%	0,021	< 0,05	Sig
$\epsilon_1$	-	0,148	14,8%	-	-	-
$\epsilon_2$	-	0,252	25,2%	-	-	-

Sumber : Lampiran

Berdasarkan koefisien jalur pada Tabel, maka persamaan yang dapat dibentuk adalah ;

$$Z = 0,179X_1 - 0,126 X_2 + 0,638X_3 + 0,148 \epsilon_1$$

$$Y = 0,640X_1 + 0,158 X_2 - 0,486X_3 + 0,723 Z + 0,252 \epsilon_2$$

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian koefisien dari analisis jalur, menunjukkan bahwa:

1. Ada pengaruh moral pegawai terhadap OCB arah positif, maka jika ada peningkatan pada variabel moral pegawai akan meningkatkan OCB lembaga Pendidikan Muhammadiyah di Kabupaten Jember.

2. Ada pengaruh komitmen pegawai terhadap OCB arah negatif, maka jika ada peningkatan pada variabel komitmen pegawai tidak akan meningkatkan OCB lembaga Pendidikan Muhammadiyah di Kabupaten Jember.
3. Ada pengaruh motivasi pegawai terhadap OCB arah positif, maka jika ada peningkatan pada variabel motivasi pegawai akan meningkatkan OCB lembaga Pendidikan Muhammadiyah di Kabupaten Jember.
4. Ada pengaruh OCB terhadap kualitas layanan lembaga arah positif maka jika ada peningkatan pada variabel OCB akan meningkatkan kualitas layanan lembaga Pendidikan Muhammadiyah di Kabupaten Jember.
5. Ada pengaruh signifikan secara tidak langsung variabel moral pegawai melalui OCB terhadap kualitas layanan lembaga Pendidikan Muhammadiyah di Kabupaten Jember.
6. Ada pengaruh signifikan secara tidak langsung variabel komitmen pegawai melalui OCB terhadap kualitas layanan lembaga Pendidikan Muhammadiyah di Kabupaten Jember.
7. Ada pengaruh signifikan secara tidak langsung variabel motivasi pegawai melalui OCB terhadap kualitas layanan lembaga Pendidikan Muhammadiyah di Kabupaten Jember.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alhamda, Syukra dan , Sanusi , Rossi. 2007, "Persepsi Perilaku Kepemimpinan, Perilaku Sebagai Warga Organisasi Dan Kinerja Dosen", Politeknik Kesehatan Padang Sumetara Barat, *Program Magister Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, UniversitasGadjah Mada, Yogyakarta.
- Andira dan Subroto, Budiarto.2008. *Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional Terhadap Kinerja Karyawan Lini Depan Perusahaan Jasa*.
- Arina Ratna Paramita, Mudji Rahardjo dan Syuhada Sofian.2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi OCB Pegawai Kontrak.(Studi Pada Pegawai Kontrak di Lingkungan Universitas Diponegoro Semarang)*.
- Atkinson, R.L. Hilgard, E.R.200, " *Pengantar Psikologi*". Edisi Kedelapan. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Bass. B. M. 1999. *Leadership, Psychology and Organizational Behavior*. New York: Harper Broter.

- Begum, Noorjanah. 2005, *The Relationship Between Social Power and Organizational Citizenship Behavior: The Meditational Role of Procedural Justice, Organizational Commitment, and Job satisfaction in Context of A Private Commercial Bank in Bangladesh* Independent University, Bangladesh.
- Budiarti, Dwi Puspita. 2001. *Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun*. Thesis. Universitas Sumatera Utara.
- Cohen, A. 2003. *Multiple commitments in the workplace: An integrative approach*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cohen, Aaron. 2005. *The Relationship Between Multiple Commitments And Organizational Citizenship Behavior In Arab and Jewish Culture*. *Journal of Vocational Behavior* 69 (2006) 105-118.
- Emmerik, Hetty Van, and Euwema, Martin C. 2007, *Who is Offering a Helping Hand? Association Between Personality and OCB, and the Moderating Role of Team Leader Effectiveness*, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 22, No.6, PP. 530-548.
- Ferdinand, Agustin. 2006. *Struktural Equation Modelling: dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, H Melayu, S.P. 2006, *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Janseen, Onne. 2003. *Fairness Perception As A Moderator In The Curvilinear Relationship Between Job Demand, And Job Performance And Job Satisfaction*, *Academy Of Management Journal*, Vol.4, no.5, 1039-1050.
- Kaihatu, Thomas S. dan Rini. 2007, *Kepemimpinan Transformational dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan atas Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Organisasi dan Perilaku Ekstra Peran: Studi pada Guru-Guru di Kota Surabaya*, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Lunthans, Fred. 2006, *Perilaku Organisasi*, Edisi Sepuluh, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Mangkunegara, Prabu, A.A. 2005, *Evaluasi kinerja Sumber Daya Manusia*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Organ, Dennis W., et al. 2006 *Organizational Citizenship Behavior. Its Nature, Antecedents, and Consequences*. California: Sage Publications, Inc.
- Podsakoff, P. M., dan MacKenzie, S. B. 2003. *Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestions for Future Research*. *Human Performance*, 10, 133-151.



- Robbins, Stephen P. 2005. *Perilaku Organisasi Konsep Kontroversi Aplikasi*, Edisi 8, Jilid 1, Terjemahan, Jakarta : Prehalindo.
- Salasiah Wan. 2009. *The Relationship Between Transformational Leadership Behaviors and Organizational Citizenship Behavior*. Thesis Submitted to the Centre for Graduate Studies, Universiti Utara Malaysia, In Fulfillment of the Requirement for the Degree of Masters of Management.
- Sambung, Robi. 2010. Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Kepribadian dan Profesional Dosen Terhadap OCB serta Dampaknya pada Kinerja Organisasi, Studi Pada Perguruan Tinggi Negeri di Kalimantan Timur). Universitas Brawijaya, Malang
- Sekaran, Uma. 2006, *Metode Penelitian*, Penerbit Airlangga, Jakarta.
- Wagner, Sharon L. and Rush, Michael C. 2004. Altruistic Organizational Citizenship Behavior : context, Disposition, and Age, *The Journal Of Social Psychology*, Vol.140.
- Wan, Siti Salasiah. 2009. The Relationship Between Transformational Leadership Behaviors and Organizational Citizenship Behavior, *Thesis Submitted To The Centre For Graduate Studies*, Universitas Utara Malaysia.