

Pengaruh Kompensasi Dan Komitmen Pimpinan Terhadap Kepuasan Layanan di Perusahaan Daerah Air Minum Palembang

Yongky Restu Anelarda*, Muji Gunarto S.Si., M.Si²

^{1,2}Universitas Bina Darma

E-mail Korespondensi: ¹yongkiestu18@gmail.com, ²mgunarto@binadarma.ac.id

Information Article

History Article

Submission: dd-mm-yyyy

Revision: dd-mm-yyyy

Published: dd-mm-yyyy

DOI Article:

xxxxxxxxxxx

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh Kompensasi dan Komitmen Pimpinan terhadap Kepuasan Layanan. Penelitian ini menggunakan data primer. Objek penelitian adalah Perusahaan Daerah Air Minum Palembang. Populasi Penelitian ini berjumlah 618 karyawan. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan rumus slovin dengan total sampel sebanyak 242 sampel. Metode Teknik Analisis data yang digunakan adalah kuantitatif dan Partial Least Square (PLS) dengan program SmartPLS versi 4.0. Hasil Penelitian ini menemukan bahwa Kompensasi dan Komitmen Pimpinan berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan. Hal ini berarti bahwa semakin baik pemberian kompensasi dan komitmen pimpinan akan berdampak positif bagi kepuasan layanan. Penelitian ini dapat memberikan wawasan baru dan informasi berharga kepada Perusahaan Daerah Air Minum Palembang. Kontribusi berupa informasi kepada perusahaan terkait pengaruh kompensasi dan komitmen pimpinan terhadap kepuasan layanan sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen dalam mengambil keputusan. dan diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak lain yang tertarik untuk melakukan penelitian yang sama di masa mendatang. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu hanya berfokus pada pengujian variabel kompensasi dan komitmen pimpinan terhadap kepuasan layanan, maka tidak dipungkiri adanya variabel lain diluar variabel tersebut yang mempengaruhi kepuasan layanan. Dan keterbatasan lainnya Penelitian ini hanya menggunakan 242 responden dari 618 karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Palembang

Kata Kunci: Kompensasi, Komitmen Pimpinan, Kepuasan Layanan

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of Compensation and Lead Commitment on Service Satisfaction This study used primary data. The object of research is the Palembang Regional Drinking Water Company. The population of the study amounted to 618 employees. Sampling was carried out using the slovin formula with a total sample of 242 samples. The data analysis

Acknowledgment



technique used is quantitative and Partial Least Square (PLS) with the SmartPLS program version 4.0. The results of this study found that Compensation and Leadership Commitment affect Service Satisfaction. This means that better compensation and leadership commitment will have a positive impact on service satisfaction. This research can provide new insights and valuable information to the Palembang Regional Drinking Water Company. Contribution in the form of information to the company related to the effect of compensation and leadership commitment to service satisfaction so that it can be taken into consideration for management in making decisions. and is expected to be a reference for other parties interested in conducting the same research in the future. The limitations in this study are that it only focuses on testing compensation variables and leadership commitment to service satisfaction, it is undeniable that there are other variables outside these variables that affect service satisfaction. And other limitations This study only used 242 respondents from 618 employees of the Palembang Regional Drinking Water Companyin

Keywords: *Compensation, Lead Commitment, Service*

© 2022 Published by Permana. Selection and/or peer-review under responsibility of Permana

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari, air merupakan komponen yang paling dekat dengan manusia yang menjadi kebutuhan dasar bagi kualitas dan keberlanjutan kehidupan manusia. Oleh karena hal tersebut air harus tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang memadai. Selain merupakan sumber daya alam, air juga merupakan komponen ekosistem yang sangat penting bagi kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya, yang dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk kemakmuran rakyat. Hal ini tertuang dalam pasal 33 ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Mengingat pentingnya kebutuhan akan air bersih, maka sangatlah wajar apabila sektor air bersih mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut kehidupan orang banyak (Nurlina, 2022).

Hasil observasi awal pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palembang mengemukakan bahwa terdapat banyak keluhan dari masyarakat mengenai kinerja PDAM. Salah satu keluhan masyarakat tersebut terletak di debit air. Mulai dari kualitas air dan volume air yang disalurkan. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan fenomena yang terjadi di lingkungan masyarakat ialah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan pihak PDAM, seperti kualitas air berwarna kekuning-kuningan, berkeruh dan airmacet sehingga terkesan tak layak konsumsi. Hal ini merupakan keluhan utama konsumen. Ditambah persoalan

kebocoran/kerusakan pipa, tunggakan yang cukup tinggi dan pengaduan masyarakat yang tidak ditanggapi secara serius oleh pihak PDAM.

Perusahaan Daerah Air Minum dalam upaya meningkatkan kepuasankerja karyawannya, diantaranya yaitu mengenai pemberian kompensasi dan komitmen pimpinan dalam perusahaan tersebut. Terdapat dua macam kompensasi yang diberikan yaitu kompensasi finansial dan non finansial. Kompensasi finansial yang diberikan berupa gaji, tunjangan, dan insentif. Sedangkan kompensasi non finansial yang diberikan kepada karyawannya yaitu fasilitas seperti hak cuti, lingkungan kerja yang nyaman, jam kerja yang fleksibel, dan pemberian penghargaan terhadap prestasi yang dimiliki oleh karyawan.

Komitmen pimpinan adalah komitmen yang dimiliki oleh pimpinan untuk melaksanakan kewajiban, tanggung jawab, serta janjinya sebagai pimpinan suatu perusahaan. Pimpinan yang berkomitmen akan memiliki pegangan yang teguh serta akan berusaha untuk merealisasikan tujuan organisasi tempat dia bekerja. Kebijakan dan peraturan di dalam organisasi tergantung dari seberapa besar komitmen pimpinan.

Selain itu, komitmen pimpinan akan menentukan keberlangsungan dan kesuksesan suatu organisasi di masa yang akan datang (Setiawati and Tjahjono 2017). Bentuk pengabdian yang mengikat pada suatu hal disebut sebagai komitmen. Pimpinan yang memiliki komitmen akan mampu berpegang teguh dan merealisasikan tujuan perusahaan didirikan (Rukmini et al., 2022) Aktivitas profesional dan perilaku kerja suatu perusahaan dapat diprediksi melalui pimpinan yang berkomitmen kepada perusahaan.

Penelitian tentang faktor yang mempengaruhi kompensasi dan komitmen pimpinan terhadap kepuasan layanan yang diteliti oleh beberapa peneliti terdahulu menyatakan hasil yang berlainan. Adapun penelitian yang dilakukan (Y. Afifah, 2018) Pada Penelitian ini memberikan hasil bahwa kompensasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan layanan, dan hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Maharani, 2016) yang menyatakan bahwa kompensasi juga berpengaruh terhadap kepuasan layanan. Tetapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Bunawan & Turangan, 2021) yang menyatakan bahwa kompensasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan layanan. Selanjutnya, Penelitian yang dilakukan oleh (Selviana Lie, 2014) mengenai komitmen pimpinan yang menyatakan hasil komitmen pimpinan berpengaruh terhadap kepuasan layanan. Dan



penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Panjaitan et al., 2018) yang memberikan hasil komitmen pimpinan memberikan pengaruh terhadap kepuasan layanan. Namun hasil penelitian ini tidak sama pada penelitian (Bunawan & Turangan, 2021) dengan memberikan hasil komitmen pimpinan tidak berpengaruh terhadap kepuasan layanan.

Faktor kunci bagi setiap perusahaan termasuk PDAM adalah kepuasan layanan yang diberikan kepada konsumen. Perusahaan jasa seperti PDAM harus menjaga interaksi yang intensif dengan konsumen. Manajemen akan mengawasi karyawan menggunakan sistem KPI karyawan atau key performance indicator yaitu matriks yang sengaja dibuat untuk mengukur performa dan kinerja yang bersifat finansial atau non-finansial. Dalam suatu perusahaan, KPI tidak hanya akan mengukur kerja karyawan saja, namun juga mampu menjadi acuan pengukuran kinerja perusahaan. Kepuasan layanan dapat dioptimalkan apabila perusahaan mampu memberikan kompensasi yang wajar yang disertai dengan komitmen pimpinan yang baik. Berdasarkan perbedaan hasil peneliti terdahulu yang dipaparkan diatas, penulis ingin meneliti lebih jauh terkait bagaimana pengaruh kompensasi serta komitmen pimpinan terhadap kepuasan layanan di PDAM Palembang (Azmy, 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang mengukur data dan statistik objektif yang menganalisa faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan layanan suatu perusahaan.

Jenis data pada penelitian ini adalah data primer yang merupakan data yang didapat tanpa perantara (Afifah 2018). Data bersumber dari kuesioner yang disebarakan kepada responden secara acak. Metode untuk mengukur variabel adalah metode skala likert pada kuesioner yang disebarakan untuk mengukur sikap dari setiap responden.

Kuesioner disebarakan secara langsung kepada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Palembang melalui google forms yang disebarakan di media sosial untuk memudahkan karyawan dalam mengisi kuesioner. Pertanyaan yang disebarakan melalui kuesioner ini bersifat tertutup sehingga responden dapat memilih jawaban yang sudah ada

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karekteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 618 karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Palembang.

Menurut Sugiyono (2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki kesesuaian karakteristik disebut sebagai sampel. Rumus slovin digunakan pada penelitian ini sebagai teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2018). Berdasarkan data yang diperoleh dari PDAM Palembang, disana terdapat 618 karyawan Penelitian ini menggunakan batas toleransi error sebesar 0,05.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas dalam populasi penelitian. Model observasi dibuat berdasarkan parameter operasi penelitian, dan kelayakan model yang diproses diuji menggunakan aplikasi Smart PLS. Penggunaan Smart PLS dikarenakan jumlah sampel yang terbatas yaitu masih dibawah 200 sehingga sampel masih termasuk kategori kecil sehingga lebih tepat menggunakan Smart PLS. Ada dua jenis SEM yang terkenal, pemodelan persamaan struktural berbasis kovarians (CB-SEM) dan pemodelan fraksi minimal parsial (PLS-SEM). SEM Berbasis Kovarian adalah jenis SEM yang membutuhkan konstruksi dan indikator yang dikorelasikan dalam model struktural, sedangkan SEM Pemodelan Parsial Minimal Parsial adalah jenis SEM yang menggunakan varian dalam proses iteratif untuk menjadikannya model struktural.

HASIL

Responden dalam penelitian ini berjumlah 618 karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum Palembang. Adapun, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 242 responden. Penyebaran kuesioner diberikan kepada 42 responden secara langsung sebanyak 42 kuesioner dan pengisian melalui google form sebanyak 200 responden.

Inner model dapat dievaluasi dengan Koefisien Determinasi (R-Square), dan Q Square.

R-Square digunakan untuk mengukur kekuatan prediksi dari model sktruktural. R-Squares menjelaskan pengaruh variabel kompensasi dan komitmen pimpinan terhadap kepuasan layanan apakah memilii pengaruh yang substantif. Nilai R-squares 0.67, 0.33 dan 0.19 menunjukkan model yang kuat, moderat dan lemah (Chin et al., 1998 dalam Ghozali dan Latan, 2015).

Tabel 4.11 R Square

| Variabel | R-square | R-square adjusted |
|----------|----------|-------------------|
|----------|----------|-------------------|

| | | |
|------------------|-------|-------|
| Kepuasan Layanan | 0,763 | 0,355 |
|------------------|-------|-------|

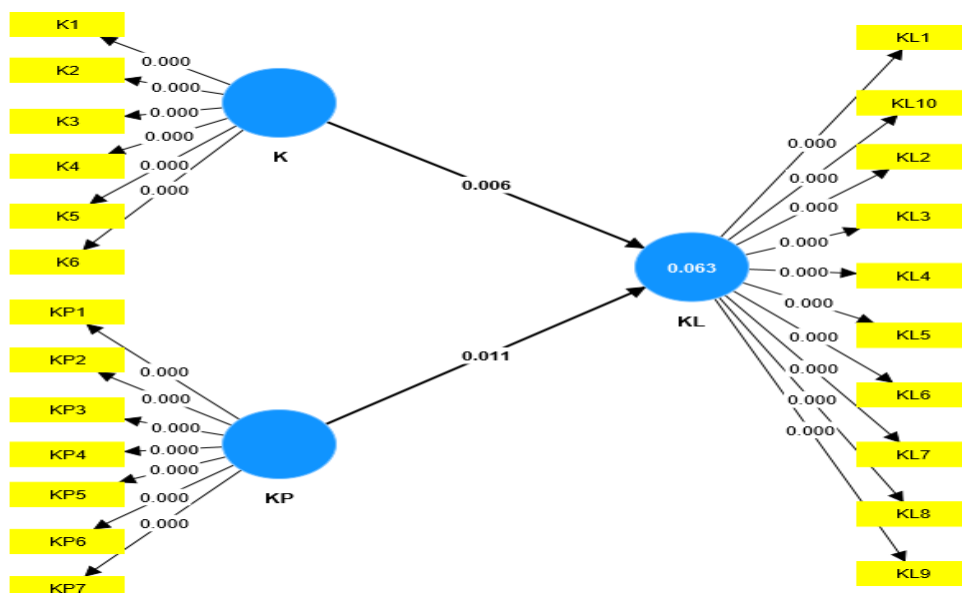
Dari hasil R-Squares pada Tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai R-Squares adalah 0.763. nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kompensasi dan komitmen pimpinan berpengaruh terhadap variabel kepuasan layanan sebesar 76,3%. Dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel dalam penelitian ini.

Tabel 4.12 Q Square

| Variabel | Q ² predict | RMSE | MAE |
|------------------|------------------------|-------|-------|
| Kepuasan Layanan | 0,332 | 0,993 | 0,752 |

Nilai Q² *predictive relevance*. Nilai ini didapat dari proses *blindfolding* pada menu *calculate* dalam SmartPLS. Nilai ini menyatakan ada/tidaknya relevansi model dalam melakukan prediksi. *Rule of thumb* Q² *predictive relevance* yang digunakan adalah nilai Q² > 0 menunjukkan bahwa model dinyatakan relevan dalam memprediksi variabel laten endogen. Pada penelitian ini nilai Q² adalah sebesar 0.332 sehingga dinyatakan relevan dalam memprediksi Kepuasan Layanan.

Setelah menilai inner model maka hal berikutnya mengevaluasi hubungan antar konstruk laten seperti yang telah dihipotesiskan dalam penelitian ini. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai T-Statistics > 1,96 dan P-Values < 0,05. Berikut ini adalah hasil gambar pengujian hipotesis dan *Path Coefficients* pengaruh langsung:



Gambar 4.2 Hasil Uji Hipotesis

Gambar *full model* diatas menunjukkan hubungan yang terjadi antara variabel laten eksogen dan endoge. Nilai-nilai yang ditampilkan adalah besar koefisien jalur (*path coefficients*) pada masing-masing hubungan yang menunjukkan besar pengaruh langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen.

Tabel 4.13 Path Coefficients

| Variabel | Original sample (O) | Sample mean (M) | Standard deviation (STDEV) | T statistics ((O/STDEV) | P values |
|-------------------|---------------------|-----------------|----------------------------|-------------------------|----------|
| Kompensasi | 0,171 | 0,194 | 0,062 | 2,738 | 0,006 |
| Komitmen Pimpinan | 0,168 | 0,183 | 0,066 | 2,539 | 0,011 |

Berdasarkan tabel 4.13 diatas adalah untuk menguji pengaruh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada tabel diatas maka dapat disimpulkan dari hasil *Path Coefficients* adalah sebagai berikut:

1. H1 Kompensasi diterima artinya ada pengaruh terhadap kepuasan layanan. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji t sebesar $2,738 > 1,96$. Dan p values $0,006 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kompensasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan layanan.
2. H2 Komitmen Pimpinan diterima artinya ada pengaruh terhadap kepuasan layanan. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji t sebesar $2,539 > 1,96$. Dan p values $0,011 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Komitmen Pimpinan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan layanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian serta pembahasan pengaruh Kompensasi dan Komitmen Pimpinan terhadap Kepuasan Layanan di Perusahaan Daerah Air Minum



Palembang, maka hasil yang didapatkan adalah Kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan layanan yang artinya kepuasan layanan akan baik apabila kompensasi yang diterima tinggi sebab kompensasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan. Sedangkan Komitmen pimpinan berpengaruh terhadap kepuasan layanan, bahwa karyawan akan memberikan layanan yang optimal apabila memiliki dorongan dari pimpinan yang memiliki komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, H. N. (2021). *Pengaruh kompensasi dan komitmen organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dimediasi oleh motivasi kerja pada karyawan PDAM Kota Batu*. 4, 33–53.
- Aisyah, A., Risal, M., & Kasran, M. (2019). Pengaruh Pengembangan Karir Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Air Minum Tirta Mangkaluku Kota Palopo. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(1), 17–24. <https://doi.org/10.35906/jm001.v5i1.343>
- Azmy, A. (2022). Effect of Compensation and Organizational Commitment on Employee Performance During WFH at Digital Company. *Jurnal Economia*, 18(1), 70–88. <https://doi.org/10.21831/economia.v18i1.44949>
- Bahaudin, M. (2020). Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan (Studi Kasus pada Karyawan PT Kereta Api Indonesia Di Kabupaten Lamongan). *Jekma*, 1(5), 1–7.
- Bunawan, I., & Turangan, J. A. (2021). Pengaruh Kompensasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT X Di Jakarta. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 3(1), 277. <https://doi.org/10.24912/jmk.v3i1.11321>
- Danni, H., & Alim Bachri, A. (2021). Analysis of The Effect of Compensation, Organizational Commitment, and Work Environment on Employee Performance. *Journal of Sosial Science*, 2(4), 375–380. <https://doi.org/10.46799/jss.v2i4.174>
- Faniran, Q., & Velayutham, D. K. (2023). Effect of compensation policies on employee's commitment in care homes northwest England UK. *International Journal of Research in Human Resource Management*, 5(1), 36–43. <https://doi.org/10.33545/26633213.2023.v5.i1a.128>
- Imron, H., Indradewa, R., & Syah, T. Y. R. (2020). Compensation Effects and Organizational Climate on Employees' Performance by Organizational Commitment. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 4(5), 300–307.
- Karina, N. K., & Ardana, I. K. (2020). PENGARUH TALENT MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI

SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA KARYAWAN. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i02.p05>

- Katidjan, P. S., Pawirosumarto, S., & Isnaryadi, A. (2017). Pengaruh Kompensasi, Pengembangan Karir dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Maharani, C. (2016). *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Layanan Publik Dinas Kesehatan Kota Manado*. 1–23.
- Nurlina, N. (2022). Examining Linkage Between Transactional Leadership, Organizational Culture, Commitment and Compensation on Work Satisfaction and Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), 108–122. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v2i2.182>
- Panjaitan, M., Sinaga, A. O., & Manurung, E. D. (2018). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Sentral Pembangunan Indonesia. *Jurnal Manajemen*, 4(3), 83–92.
- Poluakan, A. K. (2019). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(2), 70. <https://doi.org/10.35797/jab.9.2.2019.25114.70-77>
- Prawira, I. (2020). Pengaruh Kompensasi, Kepemimpinan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 28–40. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4681>
- Purwanti, Y. D., & Nurastuti, P. (2020). PENGARUH ANALISIS FUNDAMENTAL DAN RISIKOSISTEMATIK TERHADAP HARGA SAHAM PADA PASAR MODAL SYARIAH. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 103–116. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.12>
- Rika, P. (2021). PENGARUH KOMPENSASI, PROFESIONALISME, DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA PAYAKUMBUH. *Jurnal PROFITA: Akuntansi Dan Bisnis*, 2(1), 42–52. <https://doi.org/10.47896/ab.v2i1.365>
- Rukmini, R., Nawar, J., Safina, W. D., & ... (2022). Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pegawai di Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura *Jurnal AKMAMI ...*, 3(3), 433–448. <http://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami/article/view/724>
- Selviana Lie, E. (2014). *Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Ntt*. 4(2), 12–18.
- Setiawati, L., & Tjahjono, J. K. (2018). Pengaruh Komitmen Manajemen Terhadap



Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah (Studi Kasus di RSUD Dr. Soetomo). *SenasPro2: Seminar Nasional Dan Gelar Produk, November 2016*, 964–975.

Syukur, I. B., Wibisono, C., Rumengan, A. E., & Indrayani, I. (2023). The Relationship of Leadership Style, Spiritual Motivation and Compensation on Employee Performance: Mediating Role of Employee Loyalty. *International Journal of Advances in Social Sciences and Humanities*, 2(1), 65–72. <https://doi.org/10.56225/ijassh.v2i1.156>

Toni, R. (2020). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan ditinjau dari semangat kerja tenaga kependidikan di SMA N 6 Luwu Utara. *File:///C:/Users/VERA/Downloads/ASKEP_AGREGAT_ANAK_and_REMAJA_PRI_NT.Docx*, 21(1), 1–9. <http://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami/article/view/724>

Yusril, M. (2017). PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP MOTIVASI KERJA, KEPUASAN KERJA, DAN KINERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan Tetap PT. Otsuka Indonesia di Lawang, Malang). *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 3(1), 288. <https://doi.org/10.58258/jime.v3i1.103>

