



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

Yongky Restu Anelarda^{1*}, Muji Gunarto S.Si., M.Si²

^{1,2} Universitas Bina Darma

E-mail Korespondensi: yongkiestu18@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 22-09-2023

Revision: 02-02-2024

Published: 10-02-2024

DOI Article:

10.24905/permana.v16i1.329

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 berpengaruh terhadap kepuasan layanan, komitmen pimpinan berpengaruh terhadap kepuasan layanan

Kata Kunci: Kompensasi, Komitmen Pimpinan, Kepuasan Layanan

ABSTRACT

The purpose of this research is to examine the influence of Compensation and Leadership Commitment on Service Satisfaction. This research uses primary data. The research object is the Palembang Regional Drinking Water Company. The population of this study was 618 employees. Sampling was carried out using the Slovin formula with a total sample of 242 samples. The data analysis technique used is quantitative and Partial Least Square (PLS) with the SmartPLS version 4.0 program. The results of this research found that compensation influences service satisfaction, leadership commitment influences service satisfaction

Acknowledgment

Keywords: Compensation, Lead Commitment, Service

© 2024 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 dalam penelitian ini adalah sebanyak 618 karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Palembang. 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.

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^2 (R-Square), dan Q Square. R-Square digunakan untuk mengukur kekuatan prediksi dari model struktural. R-Squares menjelaskan pengaruh variabel kompensasi dan komitmen pimpinan terhadap kepuasan layanan apakah memiliki 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 Ghazali dan Latan, 2015).

Tabel 1. R Square

Variabel	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Layanan	0,763	0,355

Sumber: data diolah (2023)

Dari hasil R-Squares pada Tabel 1 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.

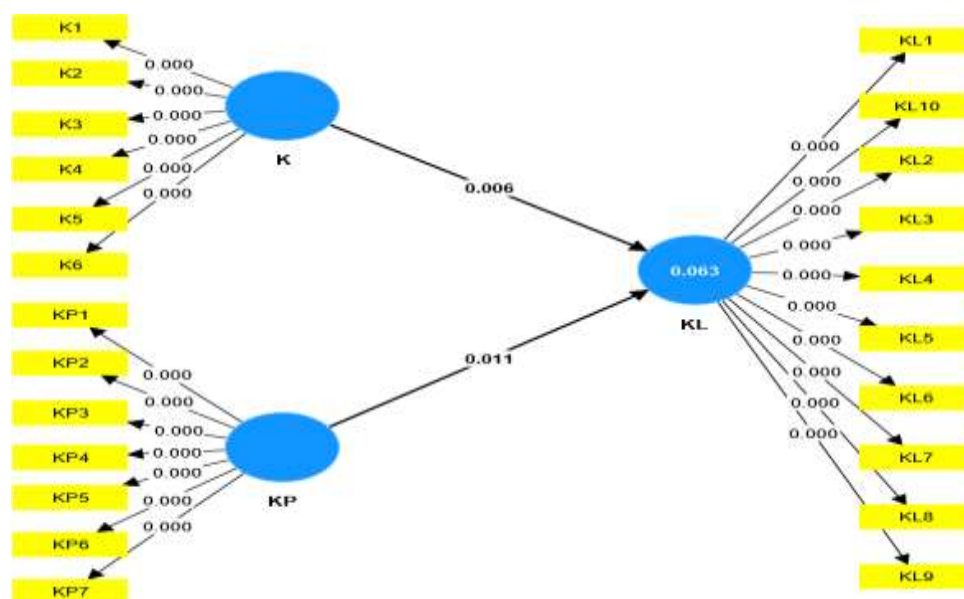
Tabel 2. Q Square

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

Sumber: data diolah (2023)

Nilai Q^2 *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* Q^2 *predictive relevance* yang digunakan adalah nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan bahwa model dinyatakan relevan dalam memprediksi variabel laten endogen. Pada penelitian ini nilai Q^2 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 1. Hasil Uji Hipotesis

Sumber: data diolah (2023)

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 3. 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 3 diatas adalah untuk menguji pengaruh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada tabel diatas maka dapat disimpulkan dari hasil Path Coefficients adalah 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. 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_Print.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>