

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Ketatnya persaingan bisnis dan terus berkembangnya inovasi bisnis dunia, menuntut setiap pelaku bisnis untuk melakukan inovasi produk dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Bisnis terkait dengan bidang jasa pelayanan sangat pesat perkembangannya di Indonesia khususnya daerah Yogyakarta. Dalam perkembangan industri jasa, kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diterimanya merupakan respon alami dari apa yang telah konsumen peroleh sehingga setiap pelaku bisnis perlu memperhatikan setiap kualitas pelayanan yang diberikan agar respon dari konsumen selalu positif terhadap penyedia jasa.

Bagi perusahaan penyedia jasa tentunya kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang sangat krusial. Tidak terciptanya pelayanan yang berkualitas akan berdampak negatif pada konsumen dan harapan yang tidak terpenuhi akan berdampak pada kekecewaan dan komplain yang tinggi pada perusahaan (Panjaitan & Yuliati, 2016). Konsumen merupakan aset penting dalam berlangsungnya suatu perusahaan sehingga kekecewaan konsumen yang tidak terselesaikan akan memiliki dampak yang besar terhadap keuntungan perusahaan (Indriyani dan Mardiana, 2016) sehingga perusahaan perlu meningkatkan kualitas dari pelayanan agar kualitas dari pelayanan meningkat, stabil dan mampu bersaing dengan kompetitor di bidang pelayanan golf.

Olahraga golf merupakan salah satu jenis olahraga yang kian digemari oleh para pemuda dan orang tua pada saat ini, olahraga ini memang memiliki daya tarik

sendiri dibandingkan dengan olahraga lainnya, sehingga biaya yang dikeluarkan para pemain untuk bermain cukup besar untuk menikmatinya. Pemain golf *professional* akan selalu memperhatikan kualitas lapangan dan kualitas pelayanan yang diberikan ketika memilih lapangan. Pertimbangan biaya yang sudah cukup besar menuntut pemain untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas sehingga kebutuhan pemain saat bermain dapat terpenuhi.

Melihat hal tersebut PT. MG selaku perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan lapangan golf perlu memperhatikan kualitas dari produk dan pelayanan yang akan diberikan. PT. MG harus secara berkala melakukan *maintenance* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan agar konsumen secara konsisten menggunakan jasa dari PT. MG khususnya bagian *caddy* yang selalu berdampingan dengan pemain. Perusahaan yang sudah besar tentunya belum menjamin sebuah perusahaan tersebut tidak mengalami permasalahan baik secara sistem ataupun SDM. Pihak manajemen tentunya perlu melakukan rangkaian kegiatan untuk mengetahui apa saja yang sedang terjadi di perusahaan agar setiap permasalahan yang terjadi di perusahaan dapat terselesaikan hingga tuntas.

PT. MG merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa layanan lapangan golf untuk masyarakat umum dengan segmentasi menengah ke atas, lokasi lapangan berada di bawah kaki gunung dengan luas tanah keseluruhan sekitar 67 hektar, lokasi lapangan golf yang strategis, fasilitas lengkap, kualitas lapangan dan pelayanan yang sudah standar internasional. PT MG juga bahkan menjadi salah satu perusahaan terbesar di Yogyakarta dengan fasilitas yang tergolong lengkap dan pelayanan yang berkualitas menjadi tujuan utama perusahaan sehingga PT MG

memiliki tuntutan untuk selalu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar tetap eksis di dunia golf, hal tersebut merupakan sebuah kewajiban bagi perusahaan untuk dapat selalu memberikan kepuasan pada setiap konsumen sehingga perusahaan membutuhkan strategi khusus untuk tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut khususnya pada bagian *caddy* yang selalu berdampingan dengan konsumen selama proses permainan berlangsung.

Berdasarkan *job description* dari PT.MG *caddy* didefinisikan sebagai orang yang bekerja membawakan tas berisikan peralatan permainan golf, memberikan pelayanan terkait proses permainan, memberi saran permainan dan dukungan moral pada setiap pemain yang menggunakan jasanya. Melihat penjelasan tersebut maka dapat dikatakan bahwa *caddy* merupakan salah satu posisi jabatan yang mempunyai hubungan langsung dengan konsumen sehingga seorang *caddy* memiliki kewajiban untuk melayani para pemain dari mulainya permainan hingga permainan berakhir. secara garis besar beberapa hal dari bentuk pelayanan yang harus diberikan seorang *caddy* pada setiap pemain diantaranya adalah melakukan pekerjaan berdasarkan SOP bagian *caddy* yang sudah berlaku seperti berperilaku ramah pada konsumen, memenuhi kebutuhan pemain di lapangan, menjaga sopan santun, berpenampilan rapih dan bertanggung jawab atas segala hal terkait permainan di lapangan.

*Caddy* tentunya memiliki kewajiban menjalankan *job description* secara benar dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena *caddy* sendiri memiliki perananan yang penting dalam menjaga kualitas pelayanan perusahaan. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan *caddy* maka akan berdampak positif pada konsumen, akan tetapi ketika *caddy* memberikan pelayanan

yang tidak memuaskan maka konsumen akan mengalami kekecewaan dan dengan sendirinya akan pindah ke lain tempat demi mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Akan tetapi ketika *caddy* memberikan pelayanan yang berkualitas pada konsumen tentunya secara tidak langsung *caddy* sudah mempromosikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT.MG sudah berkualitas sehingga konsumen dapat menyampaikan hal tersebut ke sesama pemain golf lainnya dan tujuan dari kualitas pelayanan yang ingin memberikan kepuasan terhadap konsumen dapat tercapai.

Bellou dan Thanopoulos (2006) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas sering dijadikan sebagai citra perusahaan di mata konsumen dan kualitas pelayanan juga merupakan faktor keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Evans dan Lindsay (2000) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan harus memiliki kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat tercapai sehingga untuk tercapainya sebuah kualitas pelayanan maka faktor produk, jasa, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan pelayanan harus diperhatikan.

Zeithaml (2000) menjelaskan bahwa terdapat beberapa aspek yang dapat menentukan apakah sebuah pelayanan dapat menjadi berkualitas yang diantaranya adalah bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), Ketanggapan (*resposiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Beberapa aspek tersebut tersebut tentunya harus dimiliki oleh seorang *caddy* ketika pelayanan yang berkualitas ingin dicapai. Aspek tersebut diantaranya adalah:

**Tabel 1.1**  
**Tabel Perilaku Caddy Berdasarkan Teori Kualitas Pelayanan**

No	Indikator Perilaku Berdasarkan <i>Job Description</i>	Aspek
1	a. Berpenampilan rapi. b. Berperilaku sopan dan santun. c. Menggunakan tata rias yang menarik. d. Wangi saat berada dilingkungan kerja.	Bukti langsung
2	a. Memberikan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku. b. Konsisten dalam memberikan pelayanan. c. Melakukan koreksi terhadap setiap pekerjaan.	Keandalan
3	a. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. b. Cepat dalam memberikan respon. c. Memperhatikan setiap kebutuhan konsumen. d. Siap dan sigap saat melayani konsumen.	Ketanggapan
4	a. Bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan. b. Menimbulkan rasa percaya pada konsumen. c. Mampu memenuhi kebutuhan konsumen.	Jaminan
5	a. Selalu memberikan perhatian pada kebutuhan pemain. b. Memberikan perhatian penuh saat permainan berlangsung. c. Sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pemain.	Empati

**Sumber:** *Job description caddy PT. MG 2018.*

Istianto dan Tyra (2012) menjelaskan bahwa secara signifikan kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan sehingga konsumen akan dengan senang hati datang kembali menggunakan jasa dari perusahaan.

Saat ini memang banyak organisasi yang berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan karena ketika konsumen sudah nyaman dengan pelayanan atau produk yang sudah diberikan mereka tidak akan terpengaruh untuk menggunakan jasa dari perusahaan yang lain (Fikri, Wahyu dan Suwandaru, 2016). Dengan tercapainya kualitas pelayanan tentunya tujuan dari perusahaan yang ingin menjadi perusahaan golf yang memberikan jasa pelayanan terbaik dan berkualitas akan tercapai serta diikuti dengan profit yang meningkat.

Berdasarkan diskusi singkat pada tanggal 18 Agustus 2018 dengan bapak S, secara singkat beliau menjelaskan permasalahan secara umum yang terjadi terkait dengan SDM dan sistem perusahaan PT.MG. Pada dasarnya PT. MG merupakan perusahaan yang sudah cukup besar hanya saja belum terkelola dengan baik SDM dan sistem perusahaannya. Secara umum perusahaan memang belum memiliki penilaian kinerja yang standar secara menyeluruh, penilaian kinerja masih bersifat subjektif, uraian pekerjaan yang belum terarsipkan dengan baik, SOP beberapa bagian yang belum ada dan sistem penghargaan untuk karyawan yang masih belum berjalan. Adapun permasalahan yang terjadi terkait SDM adalah karyawan secara kompetensi belum terukur dengan baik, kinerja yang diberikanpun belum sesuai dengan harapan manajemen seperti pada bagian operasional khususnya pada bagian pelayanan yang masih mendapatkan komplain, masih banyak karyawan yang tidak memiliki rasa kepemilikan terhadap perusahaan dan cenderung sukar untuk beradaptasi dengan keadaan baru. Adapun permasalahan terkait SDM tersebut merupakan hasil dari proses rekrutmen dan seleksi yang kurang tepat pada masa lalu sehingga dampak yang terasa adalah karyawan yang didapatkan tidak sesuai

dengan harapan. Melihat hal tersebut perusahaan hanya bisa memperbaiki secara kompetensi dan sikapnya demi menjaga kualitas pelayanan yang akan diberikan karena perusahaan perlu beradaptasi dengan keadaan industri pelayanan yang begitu cepat perkembangannya.

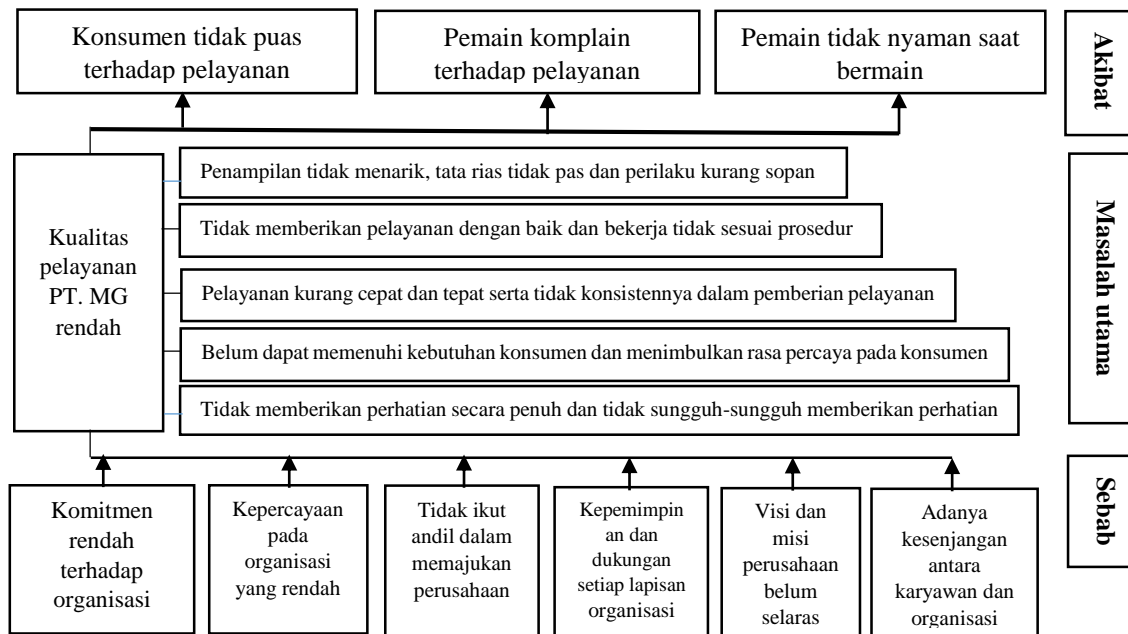
Bapak MA selaku kasie personalia juga menjelaskan pada tanggal 20 Agustus 2018 bahwa bagian operasional khususnya bagian *caddy* di perusahaan secara pelayanan belum sesuai dengan harapan pihak manajemen. Hal tersebut didasari dari belum tercapainya pelayanan *caddy* yang belum sesuai dengan tujuan organisasi dimana proses pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan tujuan utama sehingga masih ada aduan komplain dari konsumen berupa surat kritik dan saran terkait pelayanan yang diberikan *caddy*. Adapun permasalahan yang terjadi pada *caddy* diantaranya adalah memberikan pelayanan tidak sesuai dengan standar kerja bagian *caddy* yang sudah berlaku seperti proses pemberian pelayanan yang kurang cepat dan tepat, penggunaan atribut dan sikap saat melayani konsumen yang terkesan tidak bertatakrama. Permasalahan lain terkait *caddy* diantaranya adalah kurangnya rasa memiliki terhadap perusahaan yang berdampak saat memberikan pelayanan yang terkesan seenaknya saja terhadap konsumen, sikap *caddy* juga terkadang sering mendapatkan komplain seperti tidak sopan saat berhadapan dengan pemain, penampilan dari beberapa *caddy* yang kurang menarik perhatian secara visual seperti tata rias yang tidak sesuai, atribut yang digunakan dan rasa tanggung jawab *caddy* untuk melayani konsumen hingga konsumen merasa puas sesudah bermain.

Kabag operasional yaitu bapak T juga menjelaskan pada tanggal 24 Agustus 2018 bahwa ada beberapa *caddy* yang tidak sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan baik secara kompetensi dan khususnya pelayanannya, kebanyakan *caddy* masih belum memiliki rasa tanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan, berpenampilan tidak menarik, menjalankan pekerjaan tidak sesuai dengan *job description* dan masih ada beberapa *caddy* yang tidak melakukan ajakan bermain kembali dan mengucapkan maaf saat berakhirnya permainan padahal hal tersebut merupakan hal penting dalam memberikan pelayanan khususnya dalam hal sopan santun.

*Captaincy* selaku kepala yang mengkoordinir *team caddy* juga menjelaskan pada tanggal 26 Agustus 2018 bahwa memang ada beberapa *caddy* yang membutuhkan perhatian lebih tentunya dalam memberikan pelayanan khususnya tatakrama, sikap saat memberikan pelayanan dan penampilan karena masih banyak *caddy* yang secara sikap tidak menunjukkannya kepada konsumen sehingga masih banyak *caddy* yang tidak memiliki rasa tanggung terhadap proses pemberian pelayanan yang diberikan. *Caddy master* pun selaku yang melakukan koordinasi *caddy* di lapangan pada tanggal 26 Agustus 2018 menjelaskan bahwa sikap *caddy* di lapangan memang ada beberapa yang tidak baik seperti kurang sopan dan santun saat melayani konsumen contohnya tidak mengucapkan terima kasih saat diberi bonus, meminta maaf disaat permainan selesai dan melakukan ajakan bermain kembali ketika selesai permainan.



Adapun permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan *caddy* di PT. MG dapat digambarkan melalui pohon masalah sebagai berikut:



**Tabel 1.2**  
**Pohon Permasalahan**

Hal tersebut menunjukkan bahwa fungsi tugas yang dilakukan oleh bagian *caddy* belum maksimal atau dengan kata lain fungsi kelompok bagian *caddy* untuk memberikan kualitas pelayanan belum tercapai sehingga perlu adanya tindakan untuk memperbaiki kelemahan tersebut agar terciptanya pelayanan yang berkualitas pada bagian *caddy*. Sehingga indikator dari **tabel 1.1** dapat tercapai

Berdasarkan hal tersebut perilaku *caddy* masih menunjukkan perilaku pelayanan yang masih belum berkualitas seperti belum berpenampilan menarik, melayani belum sepenuh hati dan tidak sigap dalam melayani sehingga dapat diasumsikan bahwa *caddy* tidak bekerja sesuai dengan harapan dikarenakan komitmen yang dimiliki subjek dalam berorganisasi rendah. Dirwan (2014) menjelaskan bahwa komitmen yang rendah dapat menurunkan motivasi seseorang

untuk berprestasi. Penjelasan terkait permasalahan tersebut sesuai dengan penjelasan dari pihak manajemen sehingga pihak perusahaan perlu memberikan perhatian khusus apabila ingin terwujudnya kualitas pelayanan.

Kualitas dari sumber daya manusia didalam sebuah perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja masing-masing individu. Lupoyoadi dan Hamdani (2009) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan berpengaruh secara asimetris terhadap kepuasan pelanggan dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dari pada pelayanan yang dikategorikan baik. Desler (2004) juga menjelaskan bahwa kualitas dari sebuah pelayanan sangat tergantung pada karyawan itu sendiri seperti *skill* yang dimiliki dan komitmen yang tinggi pada perusahaan dimana individu tersebut bekerja sehingga akan sulit untuk memisahkan dari kedua aspek tersebut. Sapitri (2016) menjelaskan bahwa komitmen yang tinggi dari setiap lapisan organisasi tentunya akan menunjang kinerja setiap karyawan khususnya terkait pelayanan *caddy*. Melihat hal tersebut tentunya perusahaan perlu memperhatikan komitmen setiap anggota organisasinya agar visi dan misi perusahaan dapat terwujud yaitu dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan berkelas karena *caddy* sendiri merupakan bagian yang berhubungan langsung dengan konsumen sehingga kemampuan dalam memberikan pelayanan harus selalu ditingkatkan.

Komitmen organisasi pada dasarnya merupakan salah satu konsep dalam pengembangan sumber daya manusia dan komitmen organisasi memegang peranan penting dalam keberhasilan pekerjaan seorang karyawan dalam suatu organisasi. Komitmen karyawan yang rendah pada organisasinya tentunya akan berdampak

buruk pada karyawan itu sendiri dan organisasinya sehingga dengan diberikan pelatihan komitmen organisasi pada karyawan merupakan salah satu langkah dalam meningkatkan kemampuan karyawan dalam berorganisasi.

Dias dan Silva (2016) menjelaskan bahwa pelatihan komitmen organisasi merupakan langkah awal dalam proses pengembangan organisasi dengan dilakukannya proses tersebut maka terdapat manfaat bagi setiap lapisan organisasi seperti peningkatan pengetahuan, perilaku dan keterampilan dalam berorganisasi. Pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan keterampilan tentunya perlu dilakukan demi tercapainya tujuan setiap organisasi (Jehanzeb, Rasheed & Rasheed, 2013). Jehanzeb, Rasheed dan Rasheed (2013) juga menjelaskan bahwa pelatihan merupakan jenis intervensi yang mahal sehingga perlu dilakukan secara profesional agar tujuan dari pelatihan komitmen organisasi dapat tercapai karena banyak manfaat ketika sebuah proses pelatihan dilakukan seperti mempertahankan bakat, meningkatkan kualitas karyawan dan akan menjadikan karyawan lebih siap menjadi bagian dari organisasi.

Pelayanan yang berkualitas tentunya akan tercapai ketika setiap lapisan organisasi memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasinya. Penelitian terkait dengan komitmen organisasi dan kualitas pelayanan pernah dilakukan oleh Ogunnaike (2011) dengan judul *Assessing the effect of organizational commitment on service quality; A study of customer-contract employee* dan penelitian tersebut menunjukkan hubungan yang positif atau dengan kata lain komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan, semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasinya ternyata akan berdampak pada peningkatan

kualitas pelayanan yang akan diberikan pada konsumen. Murjana (2015) juga menjelaskan bahwa peran komitmen organisasi akan memberikan sudut pandang yang lebih positif terhadap organisasinya, meningkatkan tanggung jawab, konsisten sebagai karyawan dan mau terlibat secara penuh dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan. Tanpa hadirnya komitmen yang tinggi pada organisasi akan berdampak pada organisasi itu sendiri. Indriyani dan Mardiana (2016) menjelaskan bahwa individu yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi akan berdampak pada rendahnya komplain terhadap organisasi bersangkutan. Adapun komitmen yang rendah terhadap organisasi akan berdampak pada penurunan kualitas pelayanan dan kepuasan kerja (Haris, 2017).

Pelatihan komitmen organisasi yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki tiga sesi utama yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari *caddy*. Sesi pertama merupakan sesi komitmen afektif, kedua adalah komitmen *continuance* dan ketiga adalah sesi komitmen normatif. Ketiga sesi tersebut disusun bertujuan untuk meningkatkan kemampuan *caddy* dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap konsumen sehingga tujuan dari kualitas pelayanan tercapai atau pelayanan yang *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* dapat tercapai dengan menggunakan pelatihan komitmen organisasi.

Yang (2010) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa aspek dari komitmen organisasi dapat memberikan pengaruh besar pada seseorang dalam bekerja seperti lebih siap untuk melakukan pekerjaannya dan siap dalam berorganisasi. Noe (2002) juga menjelaskan bahwa pelatihan dapat memberikan suatu kesempatan untuk melatih keterampilan khususnya *caddy* sedangkan Pareraway, Kojo dan Roring

(2018) menjelaskan bahwa akan banyak manfaat ketika pelatihan dilakukan salah satunya adalah karyawan akan lebih siap dalam bekerja dan lebih produktif sehingga dengan diberikannya pelatihan komitmen organisasi pada bagian *caddy* merupakan langkah yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Berdasarkan pada penjelasan diatas maka peneliti mengajukan pada perusahaan untuk melakukan pelatihan komitmen organisasi dalam upaya untuk meningkatkan pengetahuan, perilaku, identifikasi kerja serta keterlibatan dalam organisasi dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan *caddy* di PT. MG (Desler, 2004). Pada dasarnya pelatihan ini dilakukan sebagai langkah strategis perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *caddy* yang masih mengalami komplain dari konsumen terkait sikap, tanggung jawab dan perilaku *caddy* selama melayani konsumen.

## **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui secara empirik dari pengaruh pelatihan komitmen organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan *caddy* di PT. MG.

## **C. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat teoritis**

Secara teoritis peneliti ini dapat memberikan kontribusi pengetahuan kajian psikologi secara lebih mendalam pada bidang psikologi industri dan organisasi, khususnya pada psikologi konsumen dan riset marketing mengenai pengaruh pelatihan komitmen organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan *caddy*.

## 2. Manfaat praktis

Secara praktis peneliti ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen PT.MG untuk bagaimana caranya berkomitmen dengan organisasi yang baik agar kualitas pelayanan yang diberikan *caddy* pada konsumen dapat meningkat. Jika hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka pelatihan komitmen organisasi dapat direkomendasikan perusahaan terkait yang menjadi tempat penelitian sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan *caddy*.

### D. Keaslian Penelitian

Penelitian terkait dengan kualitas pelayanan pernah dilakukan, diantaranya adalah penelitian dari Ogunnaike (2011) dengan judul *`assessing the effect of organizational commitment on service quality; A study of customer-contract employee`*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa tiga aspek dari komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap tinggi rendahnya kualitas pelayanan dan penelitian dari Nurmasinta, hakim dan prasetyo (2013) tentang pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Asmal dan Rosyid (2012) meneliti tentang pelatihan komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kualitas layanan pada perawat rumah sakit umum. Metode yang digunakan adalah *pre test - post test control group design* dan hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan

pada kelompok eksperimen dan kelompok kontrol. Sedangkan penelitian dari Jabbal (2017) dengan judul pelatihan komitmen organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan hotel s juga menunjukkan hasil yang signifikan bahwa pelatihan komitmen organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan karyawan.

Penelitian dari Ogunnaike (2011) dilakukan di Nigeria daerah Afrika Barat sedangkan penelitian ini dilakukan di Indonesia sehingga karakteristik dan budaya dari subjek penelitian sudah jelas berbeda. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Asmal dan Rosyid (2012) menggunakan karyawan rumah sakit sedangkan pada penelitian ini adalah karyawan yang bekerja sebagai *caddy* golf, tentunya memiliki perbedaan dalam subjek penelitian dimana orientasi antara karyawan rumah sakit dan karyawan dibidang perusahaan penyedia jasa lapangan olahraga sangat berbeda.

Nurmasinta, hakim dan prasetyo (2013) menghubungkan variabel kualitas pelayanan dengan kompetensi pegawai dan lingkungan kerja. Sedangkan pada penelitian ini menghubungkan variabel kualitas pelayanan dengan variabel komitmen organisasi yang dimana kualitas pelayanan yang akan diberikan intervensi sehingga hasil yang didapatkan tentunya akan berbeda ketika diberi pengaruh variabel bebas komitmen organisasi. Adapun subjek penelitian yang digunakan oleh Bellou dan Thanopoulus (2006) dengan judul `*Enhanced services quality in a hospital setting`* adalah menggunakan karyawan rumah sakit sebagai subjek penelitian sedangkan penelitian ini menggunakan karyawan perusahaan penyedia jasa lapangan olahraga yaitu *caddy* walaupun subjek penelitian sama-

sama karyawan penyedia jasa akan tetapi jenis jasa yang diberikan adalah berbeda sehingga akan memberikan hasil yang berbeda.

Penelitian terkait dengan komitmen organisasi juga pernah dilakukan oleh Nurandini dan Lataruva (2014) dengan judul `Analisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan`, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai  $p = 0,00$  signifikan atau dengan kata lain penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawan dan penelitian Sapitri (2016) dengan judul `Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan perusahaan listrik Negara area Pekanbaru` menunjukkan hasil bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan yang signifikan juga dengan kinerja karyawan dengan nilai  $p$  signifikan  $0,00$ . Penelitian yang dilakukan oleh Nurandini dan Lataruva (2014) dan penelitian Sapitri (2016) sama sama menghubungkan komitmen organisasi dengan kinerja sedangkan pada penelitian ini menggabungkan variabel komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan yang dimana akan mendapatkan hasil yang berbeda dibandingkan dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, belum ada penelitian yang menghubungkan komitmen organisasi dan kualitas pelayanan dengan subjek penelitian *caddy* terutama di Indonesia khususnya daerah Yogyakarta. Kemudian penelitian ini memiliki perbedaan pada waktu dan lokasi penelitian. Penelitian ini diarahkan untuk mengukur peningkatan kualitas pelayanan dengan pemberian pelatihan komitmen organisasi pada *caddy* PT.MG di Yogyakarta.