**PENGARUH PELATIHAN KOMITMEN ORGANISASI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *CADDY* PT. MG**

**DI YOGYAKARTA**

**NASKAH PUBLIKASI**



**ARDIAN SYAH ASSAFARI**

**NIM: 1551 1015**

**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI PROFESI**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA**

**YOGYAKARTA**

**2019**

**PENGARUH PELATIHAN KOMITMEN ORGANISASI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *CADDY* PT.MG DI YOGYAKARTA**

*The influence of organizational commitment training to improve quality service of caddy PT.MG in Yogyakarta*

ARDIAN SYAH ASSAFARI & SRI MULIATI ABDULLAH

Program Studi Magister Psikologi Profesi Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta

e-mail: [ardiansyahassafariobay@gmail.com](mailto:ardiansyahassafariobay@gmail.com)

0813 2643 8147

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pada caddy. Hipotesis yang diajukan adalah pertama, terdapat perbedaan tingkat skor kualitas pelayanan caddy antara sebelum dan sesudah diberikan pelatihan komitmen organisasi, dimana skor kualtias pelayanan pada caddy seteleh diberikan pelatihan komitmen organisasi lebih tinggi dibandingkan dengan sebelum diberikan pelatihan. Dimana hasil post test kualitas pelayanan pada kelompok kontrol lebih tinggi dari pada kelompok kontrol. Subjek pada penelitian ini adalah karyawan PT.MG bagian operasional yaitu caddy dengan jumlah 30 peserta yang terbagi menjadi dua kelompok, yaitu; kelompok eksperimen dan kelompok kontrol dengan desain pre test - post test control group. Hasil uji Independent Sample T-test menunjukan bahwa dari skor pretes dan posttest pada kelompok eksperimen memiliki nilai t 9,667 dan p=0,00 (p<0,05) yang berarti terdapat perbedaan signifikan kualitas pelayanan pada caddy sebelum diberikan pelatihan dengan setelah diberikan pelatihan, dimana skor caddy setelah diberikan pelatihan komitmen organisasi memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan sebelum diberikan pelatihan. Hasil uji Paired Sample T-test memperoleh nilai t=-29,787 dan p=0,00 (p<0,05), yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada karyawan kelompok eksperimen setelah diberi pelatihan dengan kelompok kontrol yang tidak diberikan pelatihan, dimana kualitas pelayanan pada caddy kelompok eksperimen setelah diberi pelatihan komitmen organisasi lebih tinggi dibandingkan kualitas pelayanan caddy kelompok kontrol yang tidak diberikan pelatihan.*

*Kata Kunci: Pelatihan Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan. Caddy, Karyawan*

**THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT TRAINING TO IMPROVE QUALITY SERVICE OF CADDY PT.MG IN YOGYAKARTA**

**ARDIAN SYAH ASSAFARI & SRI MULIATI ABDULLAH**

Faculty Psychology University of Mercu Buana Yogyakarta

e-mail: [ardiansyahassafariobay@gmail.com](mailto:ardiansyahassafariobay@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aimed to determine the effect of organizational commitment training on service quality in caddy. The first hypothesis was, there were differences in the level of caddy service quality scores between before and after organizational commitment training was given, where the service quality score on caddy after being given organizational commitment training was higher than before training was given. Where the results of post-test service quality in the control group is higher than in the control group. The subjects in this study were PT.MG employees in the operational section, namely caddy with 30 participants who were divided into two groups, namely; the experimental group and the control group with the pre test - post test control group design. The results of the independent sample t-test show that the pre test and post test scores in the experimental group had a t value of 9,667 and p=0.00 (p<0.05) which meant that there was a significant difference in the quality of service on the caddy before and after the training was given, where the caddies’ score after being given an organizational commitment training has a higher value than before the training was given. Paired samp le t-test test results obtained a value of t=-29.787 and p=0.00 (p <0.05), which meant that there were significant differences between the quality of service in experimental group employees after the training was given and a control group that was not given a training. Where the quality of service in the experimental group caddy after being given organizational commitment training was higher than the quality of the control group caddy without training.*

*Keywords: Organizational Commitment Training, Service Quality. Caddy, employee*

**Pendahuluan**

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.

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 kepuasaan 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](https://id.wikipedia.org/wiki/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 berkualtias pada konsumen tentunya secara tidak langsung *caddy* sudah mempromosikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT.MG sudah berkualtias sehingga konsumen dapat menyampaikan hal tersebut ke sesama pemain golf lainnya dan tujuan dari kualitas pelayanan yang ingin memberikan kepuasan terhadap konsumen dapat terccapai.

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

**Akibat**

Pemain tidak nyaman saat bermain

Pemain komplain terhadap pelayanan

Konsumen tidak puas terhadap pelayanan

Penampilan tidak menarik, tata rias tidak pas dan perilaku kurang sopan

Kualitas pelayanan PT. MG rendah

Tidak memberikan pelayanan dengan baik dan bekerja tidak sesuai prosedur

**Masalah utama**

Pelayanan kurang cepat dan tepat serta tidak konsistennya dalam pemberian pelayanan

Belum dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan menimbulkan rasa percaya pada konsumen

Tidak memberikan perhatian secara penuh dan tidak sungguh-sungguh memberikan perhatian

Kepemimpinan dan dukungan setiap lapisan organisasi

**Sebab**

Adanya kesenjangan antara karyawan dan organisasi

Visi dan misi perusahaan belum selaras

Kepercayaan pada organisasi yang rendah

Tidak ikut andil dalam memajukan perusahaan

Komitmen rendah terhadap organisasi

**Pohon Permasalahan**

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 dan keterampilan dalam organisasi. 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 professional 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 pekerjaanya 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, identifikasi kerja, keterlibatan dalam organisasi, tanggung jawab dan keterampilan dalam 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.

**Tinjauan pustaka**

**Kualtias Pelayanan**

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998) mangartikan kualitas sebagai suatu sikap, berhubungan namun tidak sama dengan kepuasan, yang merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual. Namun kualitas pelayanan dan kepuasan dibentuk dari hasil yang berbeda sehingga kualitas pelayanan didefinisikan sebagai sebarapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau diperoleh oleh konsumen.

Kualitas pelayanan menurut Kotler (2002) adalah bentuk kinerja yang berupa pelayanan atau tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli atau konsumen demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan yang dibutuhkan. Adapun Supranto (2006) menjelaskan kualitas pelayanan sebagai hasil dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan pelayanan yang berupa harapan dan persepsi mereka tentang kinerja dari penyedia jasa. Lebih rinci lagi Supranto (2006) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan oleh setiap penyedia jasa pelayanan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan.

Aspek Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998) menjelaskan bahwa terdapat lima aspek kualitas pelayanan yang harus dipenuhi diantaranya adalah:

1. Bukti fisik (*Tangible*)

Aspek ini berhubungan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, material yang digunakan perusahaan dan penampilan yang ditampilkan karyawan.

1. Keandalan (*Reliability*)

Aspek ini berkaitan dengan kemampuan perusahaan jasa untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

1. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Aspek ini berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen, merespon permintaan mereka dan menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa dengan cepat.

1. Jaminan (*Assurance*)

Aspek ini berhubungan dengan perilaku karyawan yang mampu untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumen. Jaminan ini juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

1. Empati (*Empathy*)

Aspek ini berhubungan dengan sikap perusahaan yang memahami masalah para konsumenya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Ariani (2003) menjelaskan bahwa terdapat delapan faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan kualitas pelayanan yang diantaranya adalah

1. Fokus pada pelanggan
2. Komitmen jangka panjang
3. Kepemimpinan dan dukungan dari setiap lapisan organisasi
4. Pemberdayaan seluruh personil dan tim kerja
5. Komunikasi yang efektif
6. Kepercayaan
7. Komitmen terhadap perubahan lebih baik
8. Penghargaan yang sesuai

**Pelatihan Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasi adalah sebuah kelekatan emosional, identifikasi dan keterlibatan individu dengan organisasinya serta adanya keinginan individu untuk tetap menjadi anggota organisasi (Allen dan Meyer, 1997). Steers (1985) komitmen organisasi adalah sebuah rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai organisasi), keterlibatan (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi dan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan) yang dinyatakan oleh seorang karyawan terhadap perusahaanya.

Luthans (2006) komitmen organisasi adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Dengan kata lain komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasinya dan proses keberlanjutan dimana anggota organisasi mengeksperikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Pelatihan komitmen organisasi adalah sebuah proses dalam pemberian suatu keterampilan pengelolaan diri yang dilakukan secara terencana dan memiliki tujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan perubahan perilaku peserta pelatihan khusunya dalam peningkatan komitmen dalam berorganisasi. Hal ini senada dengan penjelasan dari Dessler (2011) bahwa pelatihan sendiri merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja sehingga setiap karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan komitmen organisasi adalah suatu usaha yang terencana untuk memfasilitasi pembelajaran tentang pekerjaan yang berkaitan dengan pengetahuan, keahlian dan perilaku oleh para pegawai yang berfokus pada peningkatan komitmen organisasi. Adapun rangkaian kegiatan yang dilakukan pada pelatihan komitmen organisasi ini, meliputi pembukaan, pelaksanaan pelatihan, evaluasi pelatihan serta penutup. Berikut ini adalah uraian setiap sesi pelatihan beserta tujuan yang hendak dicapai diantaranya:

* + 1. Sesi I (komitmen afektif)

Pada sesi ini menjelaskan tentang komitmen organisasi aspek komitmen afektif. Pada sesi ini diawali dari diskusi kelompok yang berhubungan dengan komitmen afektif kemudian diberikan debrief, setelah proses debrief selesai peserta dierikan penjelasan secara lengkap mengenai apa itu komitmen afektif secara praktis sehingga peserta lebih memahami tujuan dilaksanakanya sesi I.

* + 1. Sesi II (komitmen *continuance*)

Pada sesi ini menjelaskan tentang komitmen organisasi aspek komitmen *continuance*. Pada sesi ini diawali dari diskusi yang berhubungan dengan komitmen *continuance* kemudian diberikan debrief, setelah proses debrief selesai peserta dierikan penjelasan secara lengkap mengenai apa itu komitmen *continuance* secara praktis sehingga peserta lebih memahami tujuan dilaksanakanya sesi II.

* + 1. Sesi III (komitmen normatif)

Pada sesi ini menjelaskan tentang komitmen organisasi aspek komitmen normatif. Pada sesi ini diawali dari diskusi yang berhubungan dengan komitmen normatif kemudian diberikan debrief, setelah proses debrief selesai peserta diberikan penjelasan secara lengkap mengenai apa itu komitmen normatif secara praktis sehingga peserta lebih memahami tujuan dilaksanakanya sesi III.

* + 1. Sesi IV (komitmen organisasi)

Pada sesi ini menjelaskan tentang komitmen organisasi secara utuh. Pada sesi ini diawali dari pemutaran video komitmen organisasi yang baik dan buruk yang sama sama diberikan debrief ketika pemutaran video selesai, setelah proses debrief selesai peserta dierikan penjelasan secara lengkap mengenai apa itu komitmen organisasi secara praktis sehingga peserta lebih memahami tujuan dilaksanakanya sesi IV.

**Pengaruh Pelatihan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan**

Persaingan di era global tentunya sangat ketat khususnya bagi para setiap penyedia jasa, dibutuhkan berbagai macam inovasi agar perusahaan tidak terseret kedalam kebangkrutan sehingga perusahaan perlu meningkatkan kualitas dari produk dan pelayanan yang diberikan khususnya kualitas dari pelayanan. Kualitas pelayanan adalah bentuk kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain, kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun (Kotler, 2002) sedangkan Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998) kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan kenyataan konsumen atas pelayanan yang diterima sehingga konsumen yang tidak terpenuhinya harapan dan kebutuhan dari penyedia jasa maka konsumen tersebut akan pindah ke tempat lain yang dirasa lebih baik. Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998) juga menjelaskan bahwa terdapat lima aspek yang harus dipenuhi ketika perusahaan penyedia jasa ingin mewujudkan pelayanan yang berkualitas diantaranya adalah penampilan dari setiap penyedia jasa yang harus menarik, kemampuan dalam melayani, responsif disaat memberikan pelayanan, merasa aman ketika menggunakan jasa dan memiliki empati disaat mendampingi dan memberikan pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek yang penting dan harus dimiliki oleh perusahaan karena merupakan kunci untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen. Hal tersebut senada dengan penjelasan dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sebagai prediktor seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang mereka terima sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan yang akan dirasakan konsumen.

Susskind, Kacmar dan Borchrevink (2007) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak terlepas dari faktor organisasi. Standar organisasi dalam pemberian layanan adalah pengaruh utama pada perilaku karyawan dan hasil dalam organisasi. Agar tercapainya kualitas pelayanan setiap karyawan harus memiliki kemampuan seperti memiliki rasa ingin mengembangkan perusahaan dan memenuhi sasaran organisasi, memenuhi harapan manajerial untuk tetap fokus pada kinerja dan memiliki kepentingan implisit ditempatkan pada tujuan, sasaran, dan tuntutan kinerja. Beberapa hal tersebut tentunya merupakan bagian dasar dari komitmen organisasi yang mendasari karyawan untuk tetap bekerja sesuai dengan tuntutan organisasi sehingga komitmen organisasi perlu dimiliki oleh setiap lapisan karyawan khususnya bagian penyedia jasa.

Komitmen organisasi adalah sebuah kelekatan emosional, identifikasi dan keterlibatan individu dengan organisasinya serta adanya keinginan individu untuk tetap menjadi anggota organisasi (Allen dan Meyer, 1997). Melihat definisi tersebut tentunya individu yang memiliki komitmen yang tinggi pada organisasinya akan melibatkan dirinya untuk berperan secara aktif mendukung kemajuan perusahaan dan memberikan sepenuhnya pada organisasi. Pada dasarnya komitmen organisasi memiliki tiga aspek yang mampu meningkatkan kemampuan subjek dalam berperan dan melibatkan dirinya dalam memajukan perusahaan. Aspek tersebut diantaranya adalah aspek komitmen afektif yang berhubungan dengan ikatan emosional subjek terhadap organisasinya, komitmen berkelanjutan yang berhubungan dengan sikap dan perilaku saat melayani akan berorientasikan pada masa yang akan datang sehingga penyedia jasa tidak akan melakukan sesuatu yang dapat merugikan dirinya dan organisasinya saat memberikan pelayanan dan normatif yang berhubungan dengan sikap-sikap yang diberikan peneydia jasa pada konsumen (Allen dan Meyer, 1990).

Bulut dan Culha (2010) menjelaskan bahwa pelatihan komitmen organisasi merupakan elemen penting bagi perusahaan ketika ingin melakukan peningkatan terhadap kualitas dari produk sumber daya manusianya. Fokus utama dari proses pelatihan komitmen organisasi ini adalah pada proses pembelajaran yang bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan karyawan khususnya dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut tentunya akan membantu perusahaan memperoleh karyawan yang memiliki kualtias pelayanan yang tinggi, Susskind, Kacmar dan Borchrevink (2007) menjelaskan bahwa pelayanan yang baik tentunya tidak akan terlepas dari peran organisasinya dalam mengelola karyawannya.

Pelatihan komitmen organisasi memiliki kaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Hasil penelitian dari Jabbal (2017) menjelaskan bahwa pelatihan komitmen organisasi memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Kemampuan komitmen subjek yang tinggi dalam berorganisasi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Ahmad dan Bakar (2003) menjelaskan bahwa pelatihan organisasi khususnya komitmen organisasi mengacu pada kegiatan sistematis untuk mengembangkan dan meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan perilaku karyawan untuk memungkinkan mereka melakukan tugas-tugas terkait pekerjaan. Bartlett dan Kang (2004) menjelaskan bahwa perusahaan yang pernah melakukan pelatihan komitmen organisasi akan berdampak pada karyawan itu sendiri seperti lebih senang karena sudah bergabung dengan perusahaan dan semangat dalam bekerja. Dampak positif tersebutlah yang akan membawa subjek menjadi lebih siap dalam bekerja sehingga subjek akan lebih siap dalam menyelesaikan tugas-tugas khususnya dalam memberikan pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nuranhini dan Lataruva (2014) menjelaskan bahwa dengan memiliki komitmen organisasi yang tinggi, individu tersebut akan memiliki keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi, serta keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi khususnya dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ogunnaike (2011) menyebutkan bawha terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan. Beberapa hal tersebut menunjukkan menjelaskan bahwa dengan memiliki komitmen yang tinggi pada organisasi individu akan mengalami peningkatan dalam memberikan pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan dapat berkualitas.

Salah satu aspek dari pelatihan komitmen organisasi adalah komitmen afektif, menjelaskan bahwa keterikatan secara emosional terhadap organisasi berdampak pada keinginan subjek untuk bekerja pada perusahaan karena sepakat terhadap tujuan dari organisasi dan ada ikatan emosional untuk memajukan perusahaannya (Allen dan Meyer, 1997). Pada suatu perusahaan penyedia jasa, keterikatan secara emosional pada perusahaan memiliki dampak pada proses pemberian pelayanan seperti subjek akan memberikan perhatian pada para konsumen secara penuh, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan konsumen. Ifie (2014) menjelaskan bahwa khususnya aspek komitmen afektif akan berdampak pada rasa setia karyawan terhadap organisasinya yang dimainkan secara pasif dan statis sehingga karyawan akan secara aktif berkontribusi untuk kebaikan bersama organisasinya khususnya dalam proses pemberian pelayanan. Oleh karena aspek komitmen afektif dalam sesi pelatihan komitmen organisasi akan mencerminkan perasaan positif karyawan terhadap organisasinya sehingga tujuan dari meningkatkan kemampuan secara emosional terhadap perusahaan dapat terwujud dan berdampak pada pemberian kualitas pelayanan pada konsumen.

Selenjutnya, aspek kedua dari pelatihan komitmen organisasi adalah komitmen *continuance*. Aspek ini menjelaskan bahwa karyawan akan selalu butuh terhadap organisasinya sehingga timbul keinginan untuk tetap bekerja pada perusahaan dan ikut mengembangkan perusahaan karena tidak ingin kehilangan sesuatu yang penting (Allen dan Meyer, 1997). Pada kondisi ini karyawan diharapkan mengerti keadaan situasi dilapangan dan meyakinkan pada dirinya bahwa bekerja dengan sepenuh hati akan memiliki dampak yang bagus dimasa yang akan datang. Pada sesi ini peserta mampu mengidentifikasi kenapa berada dalam suatu organisasi dan mampu membedakan hal yang prioritas dan mendesak. Ketika perasaan ini sudah muncul pada karyawan maka akan berdampak pada rasa memiliki terhadap perusahaan dan kewajiban untuk memajukan perusahaan sehingga disaat memberikan pelayanan karyawan akan sepenuhnya memberikan pelayanan sesuai dan meminimalisir hal yang akan berdampak buruk pada perusahaan. Hidayat (2010) menjelaskan bahwa aspek kedua dari komitmen organsiasi adalah aspek yang mengukur sejauh mana karyawan merasa berkomitmen yang didasarkan pada biaya yang berkaitan dengan jika meninggalkan organisasi. Hidayat (2010) juga menjelaskan bahwa dengan diberikan pemahaman lebih berupa pelatihan terhadap karyawan mengenai aspek komitmen *continuance* diharapkan karyawan bakal bekerja secara maksimal. Barksdale, Bellenger, Boles dan Brashear (2003) menjelaskan bahwa aspek komitmen *continuance* memilki nilai yang signifikan terhadap individu yang menjalankan pekerjaan sehingga tujuan dari sesi ini yang ingin meuwujudkan karyawan yang ingin ikut andil dalam pengembangan perusahaan secara berkelanjutan dapat terwujud khususnya dalam pemberian kualitas pelayanan yang tinggi pada konsumen.

Terakhir dari aspek pelatihan komitmen organisasi adalah aspek komitmen normatif, komitmen ini didasarkan pada norma yang ada dalam diri karyawan yang berisikan keyakinan individu akan tanggung jawab terhadap organisasi, jadi bertahanya seorang karyawan karena ada tanggung jawab terhadap organisasinya. Pada sesi ini karyawan mampu mengidentifikasi manfaat apa yang akan diperoleh ketika berada dalam suatu organisasi, saling memberikan motivasi terhadap sesama karyawan ketika ada permasalahan sehingga tanggung jawab karyawan untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan dapat terwujud. Dias dan Silva (2016) menjelaskan bahwa komponen normatif dari aspek komitmen organisasi merupakan aspek yang penting dalam proses pemberian pelatihan karena berkenaan dengan ketiga aspek komitmen organisasi lainnya, aspek ini juga memiliki hubungan yang positif ketika dijadikan sebuah pelatihan dengan frekuansi pelatihan yang berkelanjutan. Meyer, Stanley, Herscovitch dan Toplnytsky (2001) juga menjelaskan bahwa aspek komitmen normatifmerupakan perasaan yang mengharuskan untuk bertahan dalam organisasi dikarenakan kewajiban dan tanggung jawab terhadap organisasi yang didasari atas pertimbangan norma, nilai dan keyakinan karyawan. Dengan munculnya aspek komitmen normatif pada karyawan setelah diberikan sesi komitmen normatif diharapkan tujuan dari pemberian sesi ini terwujud yaitu karyawan yang memiliki nilai dan keyakinan yang tinggi untuk memajukan perusahaan khususnya dalam memberikan pelayanan pada setiap konsumen karena tanpa memiliki nilai atau norma yang kuat sehingga karyawan tidak bekerja tanpa ada tujuan dan bekerja seenaknya yang tentunya berdampak negatif pada konsumen.

Berdasarkan uraian diatas maka aspek dari pelatihan komitmen organisasi berbanding lurus dengan aspek kualitas pelayanan. Hal ini dapat disimpulkan dari hasil hipotesis mengenai seluruh aspek pelatihan komitmen organisasi dan kualitas pelayanan bahwa ada pengaruh dari pelatihan komitmen organisasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Arizkuren-Eleta, Castillo, Muñiz-Ferrer dan Gartzia (2014) menjelaskan bahwa komitmen organisasi bukan hanya konstruk psikologi yang kuat dan yang dirasakan oleh setiap karyawan dalam organsasi tetapi komitmen organisasi memiliki tiga aspek yang dinamis yang dapat meningkatkan kemampuan individu saat menjalankan pekerjaan khususnya saat memberikan pelayanan sedangkan Hella (2011) menjelaskan bahwa pelatihan 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. Oleh karena itu jika individu menguasai kemampuan komitmen organisasi yang tinggi maka karyawan penyedia jasa akan memberikan pelayanan terbaiknya atau kualitas pelayanan yang tinggi dapat terlaksana.

Adanya hubungan antara pelatihan komitmen organisasi dan kualitas pelayanan mendapatkan dukungan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jabbal (2017) yang memperlihatkan bahwa pelatihan komitmen organisasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi subjek memiliki kemampuan afektif, *continuance* dan normatif maka akan berdampak pada kemampuan subjek dalam memberikan pelayanan sehingga kualitas pelayanan yang ingin dicapai dapat terwujud. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa terpenuhinya ketiga aspek dalam tingkatan pelatihan komitmen organisasi akan menjadi dasar acuan sejauh mana komitmen organisasi yang dipahami oleh karyawan. Sehingga dapat diasumsikan bahwa aspek dari komitmen organisasi itu dapat membentuk kemampuan karyawan untuk melakukan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* yang merupakan bagian agar terwujudnya kualitas pelayanan di PT. MG.

Karyawan yang memiliki kemampuan komitmen organisasi yang baik akan memiliki kualitas pelayanan yang baik dalam melayani pelanggan. Jika karyawan menampilkan kemampuan komitmen organisasi yang baik dalam bekerja akan berdampak pada kualitas pelayanan karena mereka berusaha membantu konsumen dengan sebaik mungkin. Komitmen organisasi akan memberikan dampak yang baik pada peningkatan kualitas pelayanan yang akan diberikan setiap penyedia jasa pada konsumen. Tingginya aspek komitmen afektif akan menjadikan subjek lebih terlibat dalam organisasi sehingga subjek akan memberikan pelayanan yang maksimal pada konsumen. Kedua, tingginya aspek komitmen normatif akan menjadikan subjek lebih peka terhadap kewajibannya sebagai pelayan dan menjalankanya peranya dengan maksimal pada konsumen dan ketiga adalah tingginya aspek komitmen *continuance* akan berdampak pada kesadaran subjek untuk bekerja lebih giat dan selalu mengevaluasi diri demi menjaga performanya sebagai pelayan.

Berdasarkan dinamika tersebut maka peneliti beranggapan bahwa dengan memiliki komitmen yang tinggi pada setiap individu di organisasi akan memberikan dampak pada pelayanan yang diberikan sehingga kualitas pelayanan dapat tercapai dan pemberian pelatihan komitmen organisasi merupakan solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adanya keterkaitan pelatihan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan ini didukung hasil penelitian dari Ogunnaike (2011) yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara komitmen organisasi dan kualitas pelayanan sehingga pemahaman yang dimiliki oleh individu diharapkan akan mampu membawa perubahan terhadap komitmen yang kuat untuk melayani dengan baik, jika terjadi perubahan terhadap sikap dan pola pikir maka kemampuan dalam melayani akan meningkat. Sehingga akan terjadi perubahan terhadap kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh *caddy* PT. MG.

**Hipotesis**

Berdasarkan penjelasan diatas sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara karyawan yang diberikan pelatihan komitmen organisasi dengan karyawan yang tidak diberikan pelatihan komitmen organisasi. Karyawan yang diberikan pelatihan komitmen organisasi lebih tinggi kualitas pelayanannya dibandingkan dengan karyawan yang tidak diberikan pelatihan komitmen organisasi.

**Subjek Penelitian**

Subjek pada penelitia ini adalah karyawanPT.MG. Karakteristik subjek dalam penelitian ini adalalah karyawan yang bekerja pada bagian operasional yaitu *caddy* yang memiliki skor rendah dan sedang pada skala kualtias pelayanan. Penentuan subjek penelitian dilakukan dengan melakukan seleksi awal menggunakan skala kualtias pelayanan kepada 42 subjek maka diperoleh hasil 17 subjek berada pada kategori rendah, 13 pada kategori sedang dan 12 orang pada kategori tinggi. Dari total 42 subjek, sebanyak 30 orang dilibatkan dalam penelitian ini, yaitu karyawan yang memiliki skor kualitas pelayanan yang berada dalam kategori rendah dan sedang. Subjek dalam penleitian ini terbagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok eksperimen yang mendapatkan pelatihan komitmen organisasi yang berjumlah 15 orang dan kelompok kontrol yang tidak mendapatkan pelatihan komitmen organisasi sejumlah 15 orang.

**Desain Penelitian**

Desain penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah desain penelitian eksperimen. Menurut Arikunto (2010), metode penelitian eksperimen adalah salah satu cara untuk mencari sebab akibat anatara dua faktor yang sengaja ditimbulkan oleh peneliti dengan mengeliminasi atau mengurangi faktor-faktor yang menggangu. Alasan kuat menggunakan penelitian eksperimen karena sesuai dengan tujuan peneliti yang ingin mengungkap tinggi rendahnya kualitas pelayanan setelah dan sebelumnya diberikan pelatihan komitmen organisasi.

**Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan observasi, wawancara dan skala.

**Tahapan Pelaksanaan Penelitian**

Penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan. Secara umum, tahapan-tahapan pelaksanaan penelitian dapat dilihat pada tabel berikut

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Tabel 1. Pelaksanaan Penelitian*** | | | | |
| **No** | **Kegiatan** | | **Waktu** | **Keterangan** |
| **Tahapan Persiapan** | | | |
| 1 | a | Administrasi perizinan | 26 September 2019 | Perizinan administrasi penelitian |
| 2 | **Tahapan Uji Coba** | | | |
| a | *Professional judgement* skala | 18 September 2019 dan 23 September 2019 | Meminta saran dari ahli terkait skala yang baik dan benar |
| b | Uji coba skala | 26 September 2019 | Penyebaran skala untuk uji coba skala penelitian |
| c | *Professional judgement* modul | 18 September 2019 dan 24 September 2019 | Meminta saran dari ahli terkait modul yang baik dan benar |
| d | Uji coba modul pelatihan | 24 September 2019 | Melakukan uji coba modul terkait persiapan pelatihan |
| 3 | **Tahapan Intervensi** | | | |
| a | Penyebaran *screening* subjek | 28 September 2019 | Penyebaran skala *screening* |
| b | Pengendalian KE  dan KK | 28 September 2019 | Sortir kandidat KE dan KK |
| c | *Pre test* | 29 September 2019 | Melakukan *pre test* pada subjek penelitian |
| d | Pelaksanaan pelatihan | 30 September 2019 | Proses intervensi berupa pelatihan komitmen organisasi |
| e | *Post test* | 10 Oktober 2019 | Melakukan *post test* pada subjek penelitian |
| 4 | **Tahap Evaluasi** | | | |
| a | Evaluasi reaksi | 30 September 2019 | Evaluasi terhadap proses pelatihan |
| b | Evaluasi pengetahuan | 30 September | Evaluasi terhadap proses pembelajaran peserta |
| c | Evaluasi perilaku | 10 Oktober 2019 | Evaluasi terhadap perilaku peserta setelah pelatihan |

**Tahapan Pelaksanaan Pelatihan**

Pelaksanaan pelatihan komitmen organisasi di PT.MG dilaksanakan pada hari senin 30 September 2019 selama satu hari dengan durasi ± 5jam. Pelatihan komitmen organiasi ini diberikan kepada 15 orang kelompok eksperiman. Hal-hal yang menjadi faktor eksternal yang dapat menghambat dan mengganggu proses pelatihan diberikan seperti tidak diberitahukannya ada proses pelatihan pada kelompok eksperimen, undangan diberikan secara diam-diam kepada kelompok eksperimen, pelatihan dilakukan tertutup diruangan pelatihan PT.MG dan memberitahukan kelompok eksperimen agar tidak memberitahukan proses pelatihan komitmen organisasi pada kelompok kontrol.

Berdasarkan susunan acara yang sudah disusun dan disepakati maka pelatihan dimulai pukul 08:00. Sebelum acara dimulai peserta, *trainer* dan fasilitator sudah berkumpul diruangan pelatihan. Proses pelatihan ini diawali dengan doa dan sambutan dari *trainer* dan fasilitator. Pelaksanaan sesi pelatihan ini dipimpin oleh *trainer* sendiri yaitu MRA Puspitasari, M.Psi., Psikolog dan team fasilitator sebagai pendukung proses pelatihan agar acara dapat terkendali dan berjalan dengan lancar.

Sebelum lanjut pada bagian sesi pelatihan. peserta, trainer dan fasilitator saling memperkenalkan diri agar suasana menjadi lebih akrab, kemudian peserta diberikan penjelasan oleh *trainer* mengenai proses dan tujuan dilakukannya pelatihan sesudah peserta mengetahui tujuan pelatihan kemudian peserta mengisi kontrak pelatihan agar peserta komitmen mengikuti setiap alur sesi pelatihan hingga selesai lalu dilanjutkan dengan pengisian *informed concent* dan mengisi lembar *pre test*.

Pada sesi I ini *trainer* membukanya dengan pohon harapan, peserta secara bergiliran untuk menuliskan harapannya di kertas besar secara bergantian. Saat menuliskan harapan di pohon harapan peserta terlihat antusias untuk menuliskan harapan pribadinya dan harapan terhadap perusahaan, setelah itu peserta berdiskusi terkait dengan sesi *complete your vision and mission*. Pada sesi ini *trainer* menjelaskan makna mencintai perusahaan dan manfaat yang akan di dapatkan saat memiliki ikatan emosional atau memiliki rasa cinta terhadap perusahaan. Dengan memiliki rasa cinta terhadap perusahaan dan mendapatkan timbal balik akan berdampak pada rasa memiliki dan tujuan yang sama sehingga dapat menciptakan ikatan komitmen diantara kedua belah pihak. Pada saat pemberian materi di sesi I peserta dapat memahami dan mencintai organisasi terkait dengan visi dan misi perusahaanya, mengerti apa yang harus dilakukan terkait mewujudkan visi dan misi perusahaannya sehingga kemampuan peserta dalam memiliki ikatan emosional dengan perusahaannya dapat meningkat. Secara keseluruhan sesi 1 ini berjalan dengan lancar.

Sebelum masuk ke sesi II *trainer* memberikan *overview* terkait proses sesi I. sesi II diawali dengan terbaginya peserta kedalam kelompok-kelompok kecil. Pada sesi ini peserta dibagikan lembar tanggung jawabku. Peserta saling menuliskan peran dan tanggung jawabnya diperusahaan dan dilanjutkan dengan saling memberikan penilaian terhadap masing-masing peran tersebut sehingga terjadilah diskusi terkait dengan pentingnya bertahan di dalam perusahaan dan ikut mengembangkan perusahaan yang di pimpin oleh *trainer.* Pada saat pemberian materisesi *stay and rise* yaitu materi terkait komitmen berkelanjutan peserta aktif melakukan pertanyaan sehingga peserta lebih paham terkait dengan manfaat bertahan dalam perusahaan dan dapat mengidentifikasi alasan kenapa tetap berada dalam organisasi sehingga ikut andil dalam mengembangkan perusahaan. Secara keseluruhan sesi II berjalan dengan baik dan lancar pada sesi ini.

Sebelum masuk ke sesi III, *trainer* memberikan *overview* terkait sesi II. Sesi III diawali dengan menuliskan makna selama bekerja di perusahaan serta hambatan yang dirasakan selama bekerja. Peserta saling mencurahkan isi perasaanya selama sesi ini kepada sesama peserta dan di pantau oleh fasilitator. Setelah proses tersebut peserta menyampaikan apa yang dirasakannya dan berdiskusi dengan *trainer* terkait dengan mafaat apa yang dapat diambil jika bertahan di perusahaan. Dengan mengetahui manfaat dan hambatan peserta akan lebih siap dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat saling memberikan motivasi kepada sesama karyawan sehingga peserta akan mendapatkan nilai yang lebih bermakna ketika bekerja di perusahaan bersagkutan*.* Pada saat pemberian materisesi *stay and rise* yaitu terkait komitmen normatif peserta aktif melakukan pertanyaan sehingga peserta lebih paham terkait dengan pemahaman dari aspek komitmen normatif. Secara keseluruhan sesi ini berjalan dengan baik hanya saja waktunya dipercepat.

Pada sesi IV peserta diberikan pemutaran video terkait dengan komitmen. Pada sesi ini peserta fokus dan melihat video dengan seksama walaupun ada yang terlihat tidak tertarik. Setelah pemutaran video selesai, peserta diminta untuk memberikan terhadap video yang sudah di putar dan peserta memiliki respon yang berbeda akan tetapi pada dasarnya peserta paham maksud dan tujuannya bahwa setiap pekerjaan dan aktifitas lainnya kita harus memiliki komitmen yang tinggi dan konsisten dalam menjalankannya. Setelah pemberian video dan respon dari peserta dilanjutkan dengan pemberian materi komitmen organisasi secara utuh dengan tujuan agar peserta dapat memahami pemberian rangkaian sesi pelatihan yang diberikan memiliki keterikatan satu sama lainnya sehingga setiap aspek dari sesi pelatihan perlu dimilikinya agar tujuan tercapainya komitmen organisasi yang tinggi tercapai sehingga dalam proses pemberian kualitas pelayanan dapat terwujud.

Pada akhir sesi pelatihan, *trainer* mengajak peserta untuk menuliskan komitmen diri di kertas besar dan diberi tanda tangan sebagai bukti bahwa peserta akan berkomitmen lebih terhadap diri sendiri dan organisasi. Setelah melakukan hal tersebut *trainer* menyuruh peserta untuk mengisi lembar evaluasi reaksi, evaluasi pengetahuan dan menutup kegiatan dengan memberikan kesimpulan terkait proses pelatihan komitmen organisasi

**Evaluasi Pelatihan**

Evaluasi pelatihan menggunakan model evaluasi pelatihan yang dikembangkan oleh Kirkpatrick. Evaluasi ini menggunakan tiga pendekatan, yaitu evaluasi reaksi, evaluasi pembelajaran dan evaluasi perilaku. Berikut hasil evaluasi pelatihan kecerdasan emosi:

1. Evaluasi reaksi, menggunakan metode kuesioner dan observasi. Hasil evaluasi dapat disimpulkan bahwa pelatihan komitmen organisasi memenuhi harapan subjek penelitian. Subjek yang mengikuti pelatihan komitmen organisasi merasa puas dengan pelatihan yang diberikan.
2. Evaluasi pembelajaran, menggunakan metode pilihan ganda. Hasil evaluasi pembelajaran menunjukan hasil yang signifikan 0.00 atau dengan kata lain subjek mengalami peningkatan pengetahuan terkait komitmen organisasi.
3. Evaluasi perilaku, menggunakan metode kuesioner dan wawancara. Hasil evaluasi disimpulkan bahwa terjadi perubahan perilaku yang mana subjek penelitian yang mengikuti pelatihan komitmen organisasi mampu menerapkan aspek-aspek komitmen organisasi yang didapat setelah diberikan pelatihan komitmen organisasi, dibandingkan dengan sebelum pelatihan.

**Analisis Data**

1. Uji prasyarat

Data dapat dianalisis secara statistik menggunakan *parametric statistic test* apabila terbukti data terdistribusi normal dan homogen. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan teknik *one sample Kolmogrov Smirnov* dengan nilai (p>0,05) untuk sampel besar ≥ 50 responden dan menggunakan *Shapiro Wilk* dengan (p>0,05) untuk sampel kecil ≤ 50 responden.

1. Teknik *paired sample T-Test*

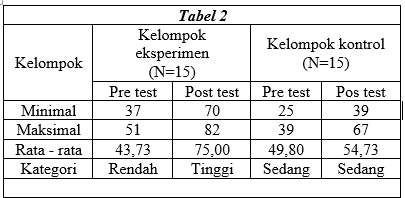
Teknik ini digunakan untuk membandingkan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah diberikan pelatihan komitmen organisasi antara kelompok eksperimen dan kelompok kontrol.

1. Teknik *Independent Sample T-Test*

Teknik ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan *mean* yang signifikan antara dua kelompok dan membandingkan tingkat alitas pelayanan sesudah pelatihan antara kelompok eksperimen dan kelompok kontrol yang tidak mendapatkan pelatihan.

**HASIL**

Deskripsi data yang diperoleh dari hasil pre test dan post test skala kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:



dapat dilihat bahwa skor *pre test* pada kelompok eksperimen memiliki nilai rata-rata skor 43,73 atau berada pada kategori rendah, namun setelah diberikan pelatihan komitmen organisasi memiliki peningkatan skor menjadi 75,00 atau berada pada kategori tinggi. Selisih peningkatan skor antara *pre test* dan *post test* sebesar 31,27 poin. Hal tersebut dapat enunjukan bahwa terdepat perbedaan selisih skor kualitas pelayanan yang tinggi antara *pre test* dan *post test* pada kelompok eksperimen.

Pengukuran *pre test* pada kelompok kontrol menunjukan hasil sebesar 49,80 atau berada pada kategori sedang sedangkan skor pada skor *post test* berada pada kategori sedang dengan skor 54,73 sehingga skor *pre test* dan *post test* masih berada pada kategori sedang atau dengan kata lain tidak terdapat perbedaan pada kelompok kontrol. Adapun peningkatan skor kualitas pelayanan pada setiap subjek penelitian dapat dilihat pada grafik berikut:

***Grafik 1. Kualitas Pelayanan Setiap Subjek Penelitian***

Berdasarkan grafik tersebut terlihat bahwa setiap subjek yang mengikut pelatihan komitmen organisasi mengalami peningkatan skor.

**Uji Hipotesis**

1. *Independent sample t-test*

Teknik ini digunakan untuk mengetahui apakah ada perbedaan tingkat kualitas pelayanan sebelum dan sesudah diberikan pelatihan antara kelompok eksperimen dan kelompok kontrol. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah ada perbedaan antara kelompok eksperimen dan kelompok kontrol setelah diberikan pelatihan komitmen organisasi. Kaidah yang digunakan adalah jika nilai p lebih kecil dari 0,05 (p<0,05) maka data yang diperoleh dapat diasumsikan memiliki perbedaan nilai. Adapun hasil analisis dari teknik *Independent Sample T-test* adalah sebagai berikut:

***Tabel 3. Hasil Uji Independent Sample t-test Skala Kualitas Pelayanan***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **t** | **df** | **sig** | **Mean Difference** | **Std, Error Differences** |
| *Pre test - Pos test* | 9,667 | 28 | 0,000 | 20,267 | 2,096 |

Berdasarkan tabel tersebut maka dapat diketahui nilai p adalah kurang dari 0,000 sehingga dapat diasumsikan bahwa data yang diperoleh peneliti memiliki perbedaan nilai *post test* antara kelompok eksperimen dan kelompok kontrol. Berdasarkan kaidah tersebut maka terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan kelompok eksperimen yang diberikan pelatihan komitmen organisasi dengan kelompok kontrol yang tidak diberikan pelatihan komitmen organisasi. Kelompok eksperimen memilki kualitas pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok kontrol yang tidak diberikan pelatihan komitmen organisasi sehingga dapat disimpulkan bahwa pelatihan komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap kelompok eksperimen.

1. *Paired sample t-test*

Teknik ini digunakan untuk mengetahui apakah ada perbedaan nilai antara dua kelompok data sebelum dan sesudah diberikan pelatihan komitmen organsiasi pada kelompok eksperimen. Kaidah yang digunakan pada teknik ini adalah sebuah data memiliki perbedaan jika nilai p lebih kecil dari 0,05 (p<0,05). Teknik uji beda dalam penelitian ini menggunakan teknik *paired sample t-test* dan hasilnya dalah sebagai berikut:

**Tabel 4 Hasil Uji *Paired Sample T-test* Skala Kualitas *Pelayanan***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Paired Differences*** | | | **Keterangan** |
| **Mean** | **t** | **Sig** |
| *Pre post KE* | -31,200 | -29,787 | 0,000 | Signifikan |
| *Pre post KK* | -4,933 | -1,307 | 0,090 | Tidak siginifikan |

Berdasarkan tabel tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan karyawan sebelum dan sesudah diberikan pelatihan komitmen organisasi terlihat dari nilai p yang kurang dari 0,05 dan dari nilai t yang diperoleh. Sedangkan pada kelompok kontrol memperlihatkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan. Sehingga berdasarkan kaidah yang digunakan yaitu nilai (p<0,05) maka dapat diasumsikan bahwa terjadi peningkatan kualitas pelayanan pada kelompok eksperimen sebelum dan sesudah diberikan pelatihan komitmen organisasi. Hal ini berarti pelatihan komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada kelompok eksperimen.

**Pembahasan**

Penelitan ini memiliki fokus utama yang diteliti yaitu untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh pelatihan komitmen organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan *caddy* PT. MG. Berdasarkan hasil evaluasi pengetahuan pada *caddy* sebelum diberi pelatihan komitmen organisasi, nilai rata-rata pengetahuan peserta meningkat setelah diberi pelatihan komitmen organisasi. Berdasarkan analisis statistik *paired sample t-test,* dapat dilihat bahwa nilai rata-rata jumlah jawaban benar saat setelah pelatihan mengalami pengingkatan yang lebih besar dibandingkan dengan sebelum diberi pelatihan yaitu dari 9,4 menjadi 12, 6. Hasil dari evaluasi pengetahuan juga menunjukan nilai yang signifikan yaitu 0,000 (p<0,05), hal tersebut menunjukan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara jumlah jawaban benar yang dijawab oleh peserta pada uji pengetahuan sebelum dan sesudah diberikan pelatihan. Hal ini mengambarkan bahwa ada peningkatan atau perubahan pengetahuan peserta sebelum mengikuti pelatihan komitmen organisasi dengan setelah mengikuti pelatihan komitmen organisasi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua peserta yang mengikuti pelatihan komitmen organisasi mengalami proses pembelejaran pada pelatihan ini.

Berdasarkan hasil evaluasi perilaku yang dilakukan, diketahui terjadi perubahan perilaku komitrmen organisasi karyawan sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari perbedaan perilaku komitmen organisasi *caddy* antara sebelum dan sesudah diberikan pelatihan komitmen organisasi pada kelompok eksperimen. Nilai rata-rata tingkat komitmen organisasi peserta sebelum pelatihan adalah 2,18 dan setelah diberikan pelatihan menjadi 3,75. Hasil ini dapat menunjukkan bahwa kemampuan subjek dalam berkomitmen dengan organisasi setelah mengikuti pelatihan lebih tinggi dibandingkan dengan sebelum mengikuti pelatihan. Hasil wawancara evaluasi perilaku juga menunjukan hasil bahwa *caddy* yang mengikuti pelatihan komitmen organisasi mengalami peningkatan perilaku seperti sudah mulai memiliki ikatan emosional dengan perusahaan seperti mulai ada rasa memiliki perusahaan, mulai rajin mengikuti evaluasi rutin dan ikut andil memberikan saran pengembangan organisasi, menjaga nilai organisasi seperti tidak mengabaikan aturan dan mulai terbuka dengan pihak manajemen terkait kemajuan perusahaan.

Pada dasarnya pelatihan ini menggunakan pendekatan *experimental learning* yaitu sebuah metode pembelajaran untuk orang dewasa. Pendekatan *experimental learning* ini dimana proses pembelajarannya terjadi ketika subjek atau peserta melakukan aktivitas yang dilakukan itu secara kritis, lalu mencari pemahaman yang berguna dari analisis tadi dan menerapkan pemahaman tersebut dalam perilaku yang mendatang. Secara umum, pelatihan ini terdiri dari tiga tahapan, yaitu tahapan awal, tengah dan akhir. Tahapan awal berupa pembukaan dan kontrak pelatihan. Tahapan tengah merupakan sesi inti dari pelatihan yang dalam kasus ini adalah sesi pelatihan yang berisikan materi dari komitmen organisasi dari Allen dan Meyer (1997) dan tahapan terakhir adalah evaluasi pelatihan serta penutupan.

Tahapan awal pada proses pelatihan ini adalah berupa kegiatan pembukaan, kontrak pelatihan, pemberian tes, perkenalan dan *ice breaking*. Kemudian dilanjutkan dengan tahapan tengah yang berisikan sesi-sesi pelatihan yang mengacu pada aspek komitmen organisasi dari Allen dan Meyer (1997) yaitu afektif, normatif dan *continuance*. Pada sesi pelatihan ini diberikan materi tentang komitmen organisasi agar subjek lebih mengetahui, memahami dan memiliki implikasi pada perilaku peserta dalam memiliki komitmen yang tinggi pada organisasinya seperti mulai mencintai organisasinya sehingga dapat selaras dengan tujuan organisasi, memiki keinginan untuk andil dalam memajukan perusahaan karena organisasi merupakan bagian penting dalam setiap individu dan memiliki nilai yang bermakna selama menjadi bagian dalam organisasi sehingga tujuan dalam proses pemberian pelayanan yang berkualitas dapat tercapai. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Puspitawati (2014) bahwa untuk tercapainya kualitas pelayanan salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah komitmen organisasi yang berarti bahwa apabila karyawan memiliki komitmen yang tinggi untuk tetap setia pada perusahaan maka mereka akan menunjukkan kinerja yang baik dengan memberikan layanan yang berkualitas. Hidayat (2010) juga menjelaskan bahwa tiga faktor yang signifikan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah komitmen afektif, *continuance* dan normatif.

Sesi terakhir dalam bagian tengah adalah refleksi, dimana peserta mengungkapkan kesan-kesan apa yang dirasakan, apa yang didapatkan selama mengikuti proses pelatihan, harapan kedepan dan saran untuk perbaikan pelatihan. Setelah proses tersebut berakhir kemudian dilanjutkan dengan meminta peserta untuk mengisi lembar evaluasi reaksi dan pengetahuan. Selanjutnya pelatihan komitmen organisasi ini ditutup dengan penandatanganan komitmen bersama dan doa.

Berdasarkan hasil analisis data dari skala kualitas pelayanan, dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan tingkat kualitas pelayanan antara sebelum dan sesudah diberikan pelatihan komitmen organisasi pada kelompok eksperimen. Hasil pada penelitian ini menunjukan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada *caddy* setelah mengikuti pelatihan memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan sebelum mengikuti pelatihan. Hasil tersebut dapat diketahui dari nilai p yang kurang dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan oleh peneliti dapat diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelatihan komitmen organisasi memiliki pengaruh untuk meningkatkan kualitas pelayanan *caddy* PT.MG. Hasil tersebut dapat dilihat di ***tabel 3.***

Penelitian ini juga menjelaskan perbedaan kualitas pelayanan setelah diberikan pelatihan komitmen organisasi antara kelompok eksperimen dengan kelompok kontrol, berdasarkan hasil analisis data tersebut dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara kelompok eksperimen dengan kelompok kontrol setelah diberikan pelatihan komitmen organisasi. Hasil analisis statistik yang menggunakan *paired sample t-test* pada***tabel 4***menunjukan bahwa kelompok eksperimen memiliki nilai yang siginifikan sedangkan kelompok kontrol memiliki nilai yang tidak signifikan. Hasil tersebut dapat diasumsikan bahwa tingkat kualitas pelayanan kelompok eksperimen lebih tinggi dibandingkan dengan sebelum diberikan pelatihan komitmen organisasi. Sedangkan pada kelompok kontrol tidak ada perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan sebelum dan sesudah diberi perlakuan. Dengan dcmikan dapat disimpulkan bahwa pelatihan komitmen organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada kelompok eksperimen.

Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian tersebut maka dapat diketahui bahwa pelatihan komitmen organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan *caddy*. Terjadinya peningkatan kualitas pelayanan pada *caddy* ini tidak hanya didapat dari analisis statistik saja, namun juga didapat dari evaluasi yang peneliti lakukan. Selain itu penelitian ini juga didukung oleh penelitian lainnya yang menunjukan pelatihan komitmen organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pelatihan komitmen organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil ini didukung oleh penelitian terdahulu yaitu penelitian dari Jabbal (2017), hasil penelitian tersebut menunjukan bahwa pelatihan komitmen organisasi dapat memberikan pengaruh terhadap tingginya kualitas pelayanan yang berarti terdapat perbedaan kualtias pelayanan sebelum dan sesudah diberikan pelatihan komitmen organisasi dan karyawan yang mengikuti pelatihan komitmen organisasi memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang tidak mengikuti pelatihan komitmen organisasi. Pada penelitian ini juga menunjukan hal yang serupa bahwa kelompok yang diberikan pelatihan komitmen organisasi menunjukan peningkatan kualitas pelayanan secara signifikan.

Kualitas pelayanan pada dasarnya dapat ditingkatkan dengan menggunakan metode pelatihan sebagai sarana belajar melalui pengalaman langsung. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian dari Puspitawati (2014) bahwa kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor dan salah satunya adalah komitmen organisasi yang berarti bahwa apabila karyawan memiliki komitmen yang tinggi untuk tetap setia pada perusahaan maka mereka akan menunjukkan kinerja yang baik dengan memberikan layanan yang berkualitas sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nuranhini dan Lataruva (2014) juga menjelaskan bahwa dengan memiliki komitmen organisasi yang tinggi, individu tersebut akan memiliki keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi, serta keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi khususnya dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Salah satu aspek dari pelatihan komitmen organisasi adalah komitmen afektif, menjelaskan bahwa keterikatan secara emosional terhadap organisasi berdampak pada keinginan subjek untuk bekerja pada perusahaan karena sepakat terhadap tujuan dari organisasi dan ada ikatan emosional atau timbul rasa cinta untuk memajukan perusahaannya (Allen dan Meyer, 1997). Pada penelitian ini subjek mengalami peningkatan pada skor afektif dari cukup menjadi baik sekali, hal tersebut dapat menunjukan bahwa subjek sudah memiliki keterikatan secara emosional terhadap organisasi yang lebih tinggi sehingga akan memberikan dampak pada proses pemberian pelayanan seperti subjek akan memberikan perhatian pada para konsumen secara penuh, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan konsumen. Aspek komitmen afektif juga akan berdampak pada rasa setia karyawan terhadap organisasinya yang dimainkan secara pasif dan statis sehingga karyawan akan secara aktif berkontribusi untuk kebaikan bersama organisasinya khususnya dalam proses pemberian pelayanan (Ifie, 2014). Sehingga tingginya aspek komitmen afektif dapat meningkatkan kualitas penelitian terbukti dalam penelitian ini.

Selenjutnya, aspek kedua dari pelatihan komitmen organisasi adalah komitmen *continuance* atau berkelanjutan. Aspek ini dapat menjelaskan bahwa karyawan akan selalu butuh terhadap organisasinya sehingga timbul keinginan untuk tetap bekerja pada perusahaan dan ikut andil dalam mengembangkan perusahaan karena tidak ingin kehilangan sesuatu yang penting dalam dirinya (Allen dan Meyer, 1997). Pada penelitian ini subjek mengalami peningkatan skor *continuance* dari kategori kurang sekali menjadi kategori cukup hal tersebut dapat diartikan bahwa subjek dalam kondisi ini sudah mengerti dan dapat meyakinkan pada dirinya bahwa bekerja dengan sepenuh hati akan memiliki dampak yang bagus dimasa yang akan datang dan pada sesi ini subjek cukup mampu dalam mengidentifikasi kenapa berada dalam suatu organisasi dan mampu membedakan hal yang prioritas dan mendesak. Hidayat (2010) dalam penelitiannya juga menjelaskan bahwa aspek kedua dari komitmen organsiasi adalah aspek yang mengukur sejauh mana karyawan merasa berkomitmen yang didasarkan pada biaya yang berkaitan dengan jika meninggalkan organisasi. Barksdale, Bellenger, Boles dan Brashear (2003) menjelaskan bahwa aspek komitmen *continuance* memilki nilai yang signifikan terhadap individu yang menjalankan pekerjaan sehingga tujuan dari sesi ini yang ingin meuwujudkan karyawan yang ingin ikut andil dalam pengembangan perusahaan secara berkelanjutan dapat terwujud khususnya dalam pemberian kualitas pelayanan yang tinggi pada konsumen. Sehingga cukupnya aspek komitmen *continuance* dalam penelitian ini dapat memberikan dampak pada subjek tersebut dalam memberikan kualitas pelayanan.

Terakhir adalah aspek komitmen normatif, komitmen ini didasarkan pada norma yang ada dalam diri karyawan yang berisikan keyakinan individu akan tanggung jawab terhadap organisasi, jadi bertahannya seorang karyawan karena ada tanggung jawab terhadap organisasinya. Pada aspek komitmen normatif subjek memiliki peningkatan skor dari kurang menjadi baik hal tersebut dapat menunjukan bahwa subjek pada penelitian ini mampu mengidentifikasi manfaat apa yang akan diperoleh ketika berada dalam suatu organisasi, saling memberikan motivasi terhadap sesama karyawan ketika ada permasalahan sehingga tanggung jawab karyawan untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan dapat terwujud. Dias dan Silva (2016) menjelaskan bahwa komponen normatif dari aspek komitmen organisasi merupakan aspek yang penting dalam proses pemberian pelatihan karena berkenaan dengan ketiga aspek komitmen organisasi lainnya, aspek ini juga memiliki hubungan yang positif apalagi ketika pelatihan yang berhubungan dengan komitmen normatif dilakukan dengan frekuansi pelatihan yang berkelanjutan. Meyer, Stanley, Herscovitch dan Toplnytsky (2001) juga menjelaskan bahwa aspek komitmen normatifmerupakan perasaan yang mengharuskan untuk bertahan dalam organisasi dikarenakan kewajiban dan tanggung jawab terhadap organisasi yang didasari atas pertimbangan norma, nilai dan keyakinan karyawan. Dengan demikian adanya peningkatan aspek komitmen normatif dapat menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki nilai dan keyakinan yang tinggi untuk memajukan perusahaan khususnya dalam memberikan pelayanan pada setiap konsumen dapat terwujud karena tanpa memiliki nilai atau norma yang kuat karyawan akan bekerja tanpa ada tujuan dan bekerja hanya seenaknya saja yang tentunya akan berdampak negatif pada konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat dinyatakan bahwa komitmen organisasi mampu mempengaruhi kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan menjadi baik. Hal tersebut sejalan dengan peneliti lakukan bahwa pelatihan komitmen organisasi dapat meningkatkan kecintaan karyawan terhadap perusahaan sehingga berdampak pada pemberian kualitas pelayanan *caddy* pada konsumen. Alur perubahan perilaku yang terjadi pada penelitian ini diawali dengan memberikan materi tentang komitmen organisasi. Pemberian materi tentang komitmen organisasi akan meningkatkan pengetahuan karyawan tentang caranya berkomitmen dengan organisasi yang dapat diterapkan dilingkungan kerja *caddy*. Kemudian dengan adanya pengetahuan dapat menimbulkan keyakinan bahwa dengan memiliki kemampuan komitmen organisasi yang tinggi dalam dunia kerja maka akan memberikan dampak yang baik pada karyawan khususnya bagi *caddy* yang akan memberikan pelayanan. Seperti mempunyai sikap professionalitas dalam bekerja, mampu mengatasi permasalahan kerja dengan cepat dan tepat serta dapat memberikan kenyamanan pada konsumen saat memberikan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas konsumen pada jasa dari PT.MG.

Berdasarkan kesimpulan dari fasilitator dan hasil observasi. Kegiatan pelatihan komitmen organisasi ini berjalan dengan lancar karena semua peserta tampak berperan aktif dalam seluruh kegiatan. Peserta pelatihan sudah mampu mengambil manfaat dari kegiatan yang dilaksanakan. Disamping itu dari hasil observasi yang dilakukan oleh dua observer dapat diambil kesimpulan bahwa setiap peserta dapat menunjukan perkembangan yang diharapkan sepertinya mengerti pentingnya untuk mencintai organisai, ikut serta dalam memajukan perusahaan dan harus memiliki makna atau nilai yang positif ketika menjadi bagian dalam organisasi. Beberapa hal tersebut terlihat dari antusias peserta yang ikut aktif dalam setiap rangkaian sesi pelatihan walaupun terkadang ada saja peserta yang terlihat kurang semangat namun hal tersebut bisa langsung ditangani oleh *trainer* sehingga peserta tersebut kembali bersemangat. Melihat hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa seluruh peserta mengalami perkembangan yang signifikan dan mengalami peningkatan kinerja.

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa pemberian pelatihan komitmen organisasi terbukti dapat mempengaruhi kualitas pelayanan *caddy* PT.MG. Terdapat perbedaan skor kualitas pelayanan yang signifikan pada *caddy* sebelum mengikuti pelatihan komitmen organisasi dengan sesudah mengikuti pelatihan komitmen organisasi. Kualitas pelayanan yang diberikan pelatihan komitmen organisasi memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang tidak mengikuti pelatihan komitmen organisasi. Hal tersebut dapat menunjukan bahwa pelatihan komitmen organisasi dapat secara efektif meningkatkan kualitas pelayanan *caddy* PT.MG

**Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah bagi pihak perusahaan. Setelah mengetahui bahwa pelatihan komitmen organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka diharapkan perusahaan melakukan hal yang sama terhadap kelompok yang belum mendapatkan pelatihan komitmen organisasi.

**DAFTAR PUSTAKA**

Agarwala, T., Arizkuren-Eleta, A., Castillo, E., Muñiz-Ferrer, M. & Leire Gartzia, L. (2014). Influence of managerial support on work–life conflict and organizational commitment: an international comparison for India, Peru and Spain. *The International Journal of Human Resource Management*, 25 (10), 1460-1483.

Ahmad, K. Z. and Bakar, R. A. (2003), ‘The association between training and organizational commitment among white-collar workers in Malaysia’. *International Journal of Training and Development*, 7 (3), 166–85.

Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1991). A three-componnent conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review,* 1(1), 61-89.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1997). Commitment in the worplace theory research and application. California: Sage Publications.

Andesta, M., Nurhayati., & Taufiqurahman. (2015) Pengaruh pelatihan dan komitmen organisasi terhadap kinerja perawat rsud Dorak di kabupaten kepulauan Meranti. *Jom Fekon, 2* (1), 1-15.

Ariani, D. W. (2003). Manajemen kualitas pendidikan sisi kualitatif. Jakarta: Ghalia Indonesia

Asmal, M., & Rosyid, H. (2012). Pelatihan komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kualitas layanan pada perawat rumah sakit umum. *Jurnal Intervensi Psikologi*, 4(2), 173-189.

Azwar, S. (2008). Reliabilitas dan validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bartlett, K. R. (2001). Therelationship between training and organizational commitment: a study in the health care ﬁeld’. *Human Resource Development Quarterly*, 12 (4), 335–61.

Bartlett, K. R. & Kang, D. (2004). Training and organizational commitment among nurses following industry and organizational change in New Zealand and the United States’. *Human Resource Development International*, 7 (4), 423–40.

Barksdale, C., H., Bellenger, D., N., Boles, J., S., & Brashear, G., T. (2003). The impact of realistic job previews and perceptions of training on sales force performance and continuance commitment: a longitudinal test. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 23(2), 125-138.

Bellou, V., & Thanopoulus. (2006). Enchaning service quality in a hospital setting. Review. *Review of Business, Journal of Psychology,* 27(1), 26-32.

Bulut, C., & Culha, O. (2010). The effects of organizational training on organizational commitment. *Internasional Journal of Training and develompment,* 14(4), 309-322.

Brown, U, J., & Gaylor, K. (2002). Organizational commitment in higher education. Mississipi: Jackson State University.

Chen, S. H., Yang, C. C., Lin, W. T & Yeh, T. M. (2007). Service quality attributes determine improvement priority. The TQM Magazine, 19 (2), 162-175.

Colquitt, J, A., Lepine, J, A., dan Wesson, M, J.(2015). Organizational behavior, improving performance and commitment in the workplace, 4th edition. The United States of America: McGraw-Hill Education.

Desler, G. (2004) Manejemen sumber daya manusia jilid 1 edisi sembilan. Jakarta: PT. Indeks.

Dessler, G. (2011). Manajemen sumber daya manusia. Penerbit Indeks, Jakarta.

Dirwan, A. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan dan komitmen mahasiswa terhadap motivasi berprestasi mahasiswa perguruan tinggi swasta. *Cakrawala Pendidikan*, 23(3), 379-391.

Dias, A., & Silva, R. (2016). Organizational training and organizational comitment: A literature review and conceptual development. *Internasional Journal of Innovative Science, Engineering & Technology,* 3(1), 387-399.

Evans & Lindsay. (2000) Membangun Kepuasan. Jakarta: Rineka Cipta.

Fikri, S., Wahyu, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen,* 3(1), 120-134*.*

Fahmi, I. (2013). Manajemen kinerja teori dan aplikasi. Bandung: Alfabeta.

Fournier, C. (2001). Critical evaluation of porter and organizational Commitment questionnaire: A implications for researchers. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 21 (3), 239-245.

Gibson., Ivancevich., & Donnelly. (1996). Organisasi, perilaku, struktur, proses. Jakarta: Bina Rupa Aksana.

Goetsch, J., L., & Davis. (2000). The total quality approach to quality management. New Jersey: Prentice Hall.

Haris, H. (2017). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas layanan di pt asuransi jasindo (persero) kantor cabang korporasi dan ritel bandung. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 19(2), 135-151.

Hidayat, M. (2010). Analisis komitmen terhadap kualitas pelayanan pengesahan STNK kendaraan bermotor. *Jurnal manajemen dan kewirausahaan,* 12 (1), 11-23.

Hidayat. (2014). Faktor-faktor komitmen organisasi serta pengaruhnya terhadap organizational citizen behavior (studi pada karyawan PT. Nusa Tama Furnitur). *Jurnal Neo-Bis,* 8(10), 1-14.

Indriyani, S., & Mardiana, M. (2016). Pengaruh penangan keluhan terhadap kepercayaan dan komitmen mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di bandar lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya,* 2(1), 1-13.

Ifie, k. (2014). Customer orientation of frontline employees and organizational commitment. *The Service Industries Journal*, 34(8), 699-714.

Istianto, J., H., & Tyra, J. (2011). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan ketty resto. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi*, 1(3), 275-293.

Jabbal, A. (2017). Pelatihan komitmen organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan hotel s. *Tesis (tidak diterbitkan)*. Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

Jehanzeb, K., Rasheed, A. & Rasheed, M. F. (2013). Organizational commitment and turnover intentions: impact of employee’s training in private setor of Saudi Arabia. *International Journal of Business and Managemen*t, 8 (8), 79-90.

Julita. (2001). Menuju kepuasan pelanggan melalui penciptaan kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 1(1), 41-54.

Kirkpatrick, D. L & Kirkpatrick, J. D. (2009). Evaluating training programs. Published by Berrett-Koehler Publishers.

Kotler, P. (2002). Manajemen pemasaran di Indonesia: Analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian. Jakarta: Salemba Empat.

Kusumasitta. (2014). Relevansi dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bagi pengunjung museum di taman mini Indonesia indah. *Jurnal manajemen dan pemasaran jasa,* 7(1), 153-176.

Lupioadi, R., & Hamdani, A. (2009). Manajemen pemasaran jasa Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.

Luthans, F. (2006). Perilaku organisasi. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Mondy, R., W. (2008). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Erlangga.

Murjana, I., K., D. (2015). Peran komitmen organisasional memediasi hubungan kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan di hotel Jimbaran. Tesis (tidak diterbitkan. Universitas Udayana.

Meyer, J., P., Stanley, D., J., Herscovitch, L., H., & Toplnytsky, L. (2001). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: a meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior,* 61(1), 20-52.

Noe, R., A. (2002). Employee training & development. New York: MC Graw Hill.

Nurandini, A., & Lataruva, E (2014) Analisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*.11(1), 78-91.

Nurbiyati, T., & Wibisono, K. (2014). Analisis pengaruh komitmen afektif, kontinyu dan normatif terhadap kinerja dengan disiplin kerja sebagai variabel interventing. *Jurnal Kajian Bisnis,* 22(1), 21-37.

Nurmasinta, F., Hakim, A., & Prasetyo, W, Y. (2013). Pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. *Jurnal administrasi Publik*. 1(6), 1220-1228.

Ogunnaike, O., O. (2011). Assessing the effect of organizational commitment on service quality; A study of customer-contract employee. *Double Blind Peer Reviewed Internasional Research Jurnal*. 1-16.

Panggabean, S, M. (2002). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Panjtaitan, J., E., & Yuliati, A., L. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang bandung. *Jurnal Manajemen.* 11(2), 265-289.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. (1998). Reassesment of expectation as a compariosn standard in measung service quality: Implication for future research. *Journal of Marketing.* 58, 111-124.

Pareraway, A., S., Kojo, C., & Roring, F. (2018). Pengaruh lingkungan kerja, pelatihan dan pemberdayaan sdm terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN wilayah Suluttenggo. 6(3), 1828-1837.

Puspitawati, N., M. (2014). Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan kualitas layanan. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan.* 8(1), 68-80.

Rivai, V. (2006). Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: dari teori Ke praktik, Edisi Pertama. Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.

Robbins, S, P. (2006). Perilaku organisasi. Jakarta: PT. Indeks, Kelompok Gramedia.

Robbins, S, P., & Judge, T, A. (2013). Organizational behavior edition 15. New Jersey: Pearson Education.

Robbins, S, P. (2008). Perilaku organisasi. Jakarta: Salemba Empat.

Santhi, N, H., & Hartati, W. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja dan kepuasan mahasiswa. *Jurnal Humanitas*. 4(1), 1-15.

Sapitri, R. (2016). Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan perusahaan listrik negara area pekanbaru. *JOM Fisip,* 3(2), 1-9.

Sikula, A., E. (2000). Manajemen sumber daya manusia. Bandung: Erlangga.

Steers, M., R. (1985). Efektifitas organisasi Perusahaan. Jakarta: Erlangga.

Sudarma, K. (2012). Mencapai sumber daya manusia unggul (analisis kinerja dan kualitas pelayanan). *Jurnal dinamika Manajemen*. 3(1), 76-83.

Supranto, J. (2006). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta.

Susskind, A., M., Kacmar, K., M., & Borchrevink, C., P. (2007). How organizational Standards and coworker support improve restaurant service. *Cornell University*, 48(4), 370-379.

Tjiptono, F. (2008). Strategi pemasaran edisi ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2011). Service management mewujudkan layanan prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality & Satisfaction Edisi 3. Yogyakarta: ANDI

Tobing, D., S., K., L. (2009). Pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pt. perkebunan nusantara III di sumatera utara. *Jurnal Manahemen dan Kewirausahaan,* 11(1), 31-37.

Umam, K. (2010). Perilaku organisasi. Bandung: CV Pustaka Setia.

Yang, J., T. (2010). Antecedents and concequences of job satisfaction in the Hotel Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 609-619.

Zeithaml, V., A. (2000) Delivering quality service. New York: The Free Press.