

PENGARUH PELAYANAN INTERNAL TERHADAP LOYALITAS KERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN BATULAPPA

*The Effect Of Internal Services On Employee Work Loyalty At The Kantor Camat
Batulappa, Kabupaten Pinrang*

Imam¹, Abdul Kadir²

Email : phatiorankbrensek@gmail.com

Email : 3bugis.wisata@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
Jl. Jend. Ahmad Yani, Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan, 91131

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan internal terhadap loyalitas kerja pegawai di Kantor Camat Batulappa Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 22 sampel. Pengujian instrument dengan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data dengan statistik menggunakan alat bantu *software* SPSS (Statistical Package for Social Science) versi 22. Hasil analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara pelayanan internal terhadap loyalitas kerja pegawai. Hal ini ditunjukkan dari besarnya nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($25.600 > 2.086$). hasil regresi linear sederhana di dapatkan persamaan $y = 1.615 + 0,514X$. Sehingga memiliki hubungan yg positif antara pelayanan internal dengan loyalitas kerja pegawai di Kantor Camat Batulappa.

Kata Kunci: Pelayanan Internal, Loyalitas kerja

Abstract

This study aimed to examine the effect of internal services on employee job loyalty in the Kantor Camat Batulappa, Kabupaten Pinrang. This research uses quantitative research methods. The sample used was 22 samples. Testing instruments with validity and reliability tests. Methods of data analysis using statistical tools using SPSS (Statistical Package for Social Science) software version 22. The results of data analysis indicate that there is a positive influence between internal services on employee job loyalty. That is indicated by the magnitude of the t-count value that is greater than the t-table ($25,600 > 2,086$). the results of simple linear regression get the equation $y = 1.615 + 0.514X$. So that it has a positive relationship between internal service and job loyalty of employees at the Kantor Camat Batulappa, Kabupaten Pinrang.

Keywords: Internal Service, Job loyalty

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia memiliki peran yang sangat penting dalam setiap kegiatan perusahaan karena bertindak sebagai pemrakarsa, pembuat keputusan dan penentu bagi kelangsungan hidup perusahaan. SDM merupakan penggerak utama suatu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan, untuk itu diperlukan karyawan yang memiliki loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan dan perusahaan.

Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa: "Pelayanan adalah Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Moenir (2001:27), "Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia

merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”.

Abackerli, (2006) mendefinisikan pelayanan internal sebagai layanan yang diberikan oleh sebuah unit organisasi atau orang yang bekerja pada unit organisasi tersebut ke unit-unit lain atau kepada pegawai di dalam unit lain di dalam sebuah organisasi.

Di Xie (2005) menegaskan bahwa kualitas pelayanan internal adalah sebuah keadaan dimana seorang pegawai merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan internal. Dari beberapa pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan internal adalah usaha seseorang atau penyedia pelayanan melayani kebutuhan orang lain baik dalam bentuk barang maupun jasa untuk memperoleh imbalan.

Hasibuan (dalam Soegandhi, 2013) Mengemukakan bahwa loyalitas kerja atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab menurut Robbins (dalam Rahadiwati, 2013). Loyalitas para karyawan bukan hanya sekedar kesetiaan fisik atau keberadaannya di dalam organisasi, namun termasuk pikiran, perhatian, gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada organisasi.

Sudimin (dalam Malik, 2014) loyalitas kerja berarti kesediaan karyawan dengan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran dan waktu untuk ikut serta mencapai tujuan perusahaan dan menyimpan rahasia perusahaan serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan perusahaan selama orang itu masih berstatus sebagai karyawan. Kecuali menyimpan rahasia, hal-hal itu hanya dapat dilakukan ketika karyawan masih terikat hubungan kerja dengan perusahaan tempatnya bekerja.

Sedangkan menurut Menurut Phanaeuf (dalam Ningtyas, 2017) Loyalitas karyawan tidak dapat diukur dengan saat mereka bekerja untuk perusahaan saja, harus menyertakan komitmen karyawan ketika mereka mengerjakan pekerjaan. Menurut Saydam (dalam Andini, 2015) Loyalitas merupakan sikap mental karyawan yang ditunjukkan pada keberadaan perusahaan

Hasibuan (dalam Soegandhi, 2013) Mengemukakan bahwa loyalitas kerja atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab menurut Robbins (dalam Rahadiwati, 2013). Loyalitas para karyawan bukan hanya sekedar kesetiaan fisik atau keberadaannya di dalam organisasi, namun termasuk pikiran, perhatian, gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada organisasi.

Sudimin (dalam Malik, 2014) loyalitas kerja berarti kesediaan karyawan dengan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran dan waktu untuk ikut serta mencapai tujuan perusahaan dan menyimpan rahasia perusahaan serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan perusahaan selama orang itu masih berstatus sebagai karyawan. Kecuali menyimpan rahasia, hal-hal itu hanya dapat dilakukan ketika karyawan masih terikat hubungan kerja dengan perusahaan tempatnya bekerja. Sedangkan menurut Menurut Phanaeuf (dalam Ningtyas, 2017) Loyalitas karyawan tidak dapat diukur dengan saat mereka bekerja untuk perusahaan saja, harus menyertakan komitmen karyawan ketika mereka mengerjakan pekerjaan. Menurut Saydam (dalam Anzani, 2015) Loyalitas merupakan sikap mental karyawan yang ditunjukkan pada keberadaan perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor kecamatan batulappa yang beralamat di kassa, batulappa, kabupaten pinrang Sulawesi selatan. sampel dalam penelitian ini adalah 22 responden. Arikunto (2012:104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada Kantor Kecamatan Batulappa yaitu sebanyak 22 orang responden. Adapun jumlah pegawai sebanyak 22 orang.

$$Y = a + Bx$$

Keterangan

Y = Loyalitas kerja
 a = konstanta
 b = Koefisien variabel x
 X = Variabel independen

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Observasi, yaitu mengadakan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian, kedua Kuesioner, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pernyataan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pernyataan tersebut. Adapun jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penulisan ini adalah Data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dari sumber langsung berupa data yang dapat dihitung atau angka yang diperoleh dari dokumen atau laporan. Data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari hasil studi kepustakaan dan beberapa sumber yang berguna bagi penelitian.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat secara linier dan untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian adalah Pegawai kantor Kec. Batulappa Kab. Pinrang sebanyak 22 orang. Jumlah responden ini didapatkan dari total pegawai yang digunakan penulis sebagai dasar dari pengambilan data. Terdapat karakteristik responden yang dimasukkan dalam penelitian ini yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia dan masa kerja karyawan tersebut. Berikut ini di tampilkan hasil olah data menggunakan program SPSS

Tabel.1. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item Pertanyaan	Correlation Item Total	R tabel	Keterangan
Pelayanan	X.1	0,971	0,359	Valid
	X.2	0,971	0,359	Valid
	X.3	0,713	0,359	Valid
	X.4	0,971	0,359	Valid
	X.5	0,860	0,359	Valid
	X.6	0,801	0,359	Valid
	X.7	0,913	0,359	Valid
	X.8	0,913	0,359	Valid
	X.9	0,971	0,359	Valid
	X.10	0,850	0,359	Valid
	X.11	0,913	0,359	Valid
	X.12	0,971	0,359	Valid
	X.13	0,448	0,359	Valid

Sumber: Data Primer Diolah,2020

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item Pertanyaan	Correlation Item Total	R tabel	Keterangan
Loyalitas Kerja	Y.1	0,938	0,359	Valid
	Y.2	0,935	0,359	Valid
	Y.3	0,842	0,359	Valid
	Y.4	0,935	0,359	Valid
	Y.5	0,558	0,359	Valid
	Y.6	0,938	0,359	Valid
	Y.7	0,935	0,359	Valid

Sumber: Data primer Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 1 dan 2, diperoleh bahwa masing masing item pertanyaan memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,359) dan bernilai positif. Dengan demikian tiap butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

a. Realibilitas

Uji reliabilitas merupakan tahapan lanjutan setelah uji validitas dilakukan. Uji reliabilitas dilakukan hanya pada indikator-indikator yang valid. uji reliabilitas menunjukkan tingkat seberapa besar suatu pengukur mengukur dengan stabil dan konsisten. Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian adalah cronbach alpha

Uji reliabilitas untuk menentukan apakah instrumen *reliabel* atau tidak menggunakan batasan 0,60. Reliabilitas kurang dari 0,60 adalah kurang baik, sedangkan 0,70 dapat diterima dan diatas 0,80 adalah baik.

Berdasarkan tabel 5.8, diperoleh bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60. Dengan demikian Variabel Pelayanan dan Loyalitas Kerja dapat dikatakan *reliabel*. Adapun hasil olah data dengan menggunakan program SPSS dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Koefisien Alpha	Keterangan
Pelayanan	0,970	0,60	Reliable
Loyalitas Kerja	0,940	0,60	Reliable

Sumber: Data Diolah, SPSS, 2020

b. Uji Nomalitas

Tabel 4. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		22
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,38770893
Most Extreme Differences	Absolute Positive	,285
	Negative	-,215
Kolmogorov-Smirnov Z		1,337
Asymp. Sig. (2-tailed)		,056

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan program spss diketahui nilai signifikansi 0,56 > 0,05.

c. Uji Determinan (R)

Dalam hal ini variabel yang di masukkan adalah variabel pelayanan sebagai variabel independen dan Loyalitas kerja sebagai variabel Dependen dan metode yang digunakan adalah metode Enter.

Tabel 5. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.985 ^a	.970	.969	.39728

Sumber Data: Diolah 2020

Berdasarkan tabel 5 diatas nilai korelasi/hubungan (R) sebesar **0,985** dan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar **0,970**, yang berarti pengaruh variabel

bebas (pelayanan) terhadap variabel terikat (loyalitas kerja) sebesar **97,0%**

d. Uji regresi

Tabel 6. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.615	1.263		1.279	.216
Pelayanan	.514	.020	.985	25.600	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Kerja
Sumber Data: Diolah 2020

Diketahui nilai Constant (a) sebesar **1.615** sedangkan nilai pelayanan (b/kofisien regresi) sebesar **0,514** sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1.615 + 0,514X$$

Yang berarti Konstanta sebesar **1.615**, artinya bahwa nilai konsisten variabel loyalitas kerja sebesar **1.615**

Koefisien regresi X sebesar **0,514** menyatakan bahwa tiap perubahan 1% nilai pelayanan, maka nilai loyalitas kerja bertambah **0,514** koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif

Tabel 7. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.615	1.263		1.279	.216
Pelayanan	.514	.020	.985	25.600	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Kerja
Sumber Data: Diolah 2020

Berdasarkan nilai signifikan : dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikan sebesar **0,000** < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X pelayanan berpengaruh terhadap variabel Y loyalitas kerja. Berdasarkan nilai t : di ketahui nilai t_{hitung} sebesar **25.600** > t_{tabel} 2.086 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X pelayanan berpengaruh terhadap variabel Y Loyalitas kerja.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pokok permasalahan, tujuan penelitian, rumusan masalah dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat dikemukakan simpulan dari penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian variabel (X) pelayanan internal berpengaruh terhadap variabel (Y) loyalitas kerja pegawai di kantor kecamatan batulappa, hal tersebut ditunjukkan dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikan sebesar **0,000** < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X pelayanan berpengaruh terhadap variabel Y
2. Dengan melihat hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa tiap perubahan 1% nilai pelayanan internal, maka nilai loyalitas kerja bertambah **0,514**
3. Pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas kerja dengan koefisien tanda positif, yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang berbanding lurus antara kedua variabel. Artinya dengan menciptakan pelayanan yang tinggi dapat menampilkan pola kerja yang berkualitas serta mampu bekerja sama yang baik dalam bekerja yang dapat membentuk loyalitas yang tinggi.

B. Saran

1. Pelayanan dari pimpinan/ manajemen kepada unit atau anggota organisasi harus memperhatikan proses pelayanan di dalam organisasi dan proses administrasi yang tidak membedakan antara pegawai

2. Bagi peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian lanjutan yang lebih khusus dengan variabel-variabel x yang baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Adharianti, Marina. 2014. *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pontianak*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol. 3 No. 4, Desember 2014.
- Agustina, D. 2001. *Peforma reproduksi sapi perah pada tiga zona klimatik di Bogor*. Skripsi. Fakultas Peternakan, Institut Pertanian Bogor.
- Alex S. Nitisemito, 2010. *Manajemen personalia Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- AL Haryono Jusuf 2010, Auditing, Buku Dua, Yogyakarta: STIE YKPN.
- Andini, F. 2015. *Risk Factory of Low Back Pain in Workers*. *J Majority*. Vol.4 No.1. Januari 2015.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Aris, Irnandha 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat Uny*.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Bejo, Siswanto. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Di Xie, M. 2005. *Exploring organizational learning culture, job satisfaction, motivation to learn, organizational commitment and internal service quality in a sport organization*. *School of the Ohio state University*.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, PT.Bumi Aksara Jakarta.
- Kartajaya, Hermawan. 2004. *Hermawan Kartajaya on Brand*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Malik, A. 2014. *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Loyalitas Kerja Dengan Intensi Turnover Pada Karyawan PT. Cipaganti Heavy Equipment Samarinda*. *E-Jurnal Psikologi* , 2 (1), 65-75.
- Martiwi, Rukmi Tien, Triyono, dan Ahmad Mardalis. 2012. *“FAKTOR– FAKTOR PENENTU YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KERJA KARYAWAN”*, *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya,Sukoharjo: Universitas Muhammadiyah Surakarta Volume 13, nomor 1*.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moh Nazir. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003.
- Ningtyas, Widya, D. 2017. *Pengaruh pertumbuhan ekonomi, pengangguran, upah minimum regional, dan ketimpangan distribusi pendapatan terhadap tingkat kemiskinan di Indonesia tahun 1997 – 2014*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Rahadiwati, H. 2013. *Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Loyalitas Kerja Pada Karyawan Cv. Sinar Abadi*. Skripsi Fakultas Psikologi UMS , h. 1-13.
- Rizki, Fajar Kusumo Putro, 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*

dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Pelanggan Fixed-Wire Line Phone di Surakarta). Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Robbins, S dan Coulter, M. 2007. *Manajemen. Edisi Kedelapan*, Jakarta : PT Indeks.

Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.

Soegandhi, Vannecia. M dkk. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT Surya Timur Sakti Jatim. Volume 1. Nomor 1. Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen. Universitas Kristen Petra.

Sudimin, T, 2003. *Whistleblowing: Dilema Loyalitas dan Tanggung Jawab Publik*. *Jurnal Manajemen dan Usahawan*, vol. 12 no. 11. hlm. 3-8. Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet. Siagian, Sondang P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.