

HUBUNGAN ANTARA BUDAYA ORGANISASI DENGAN KUALITAS PELAYANAN PADA KARYAWAN DI PT (PERSERO) PLN WILAYAH II

SUMATERA UTARA

Nama : IRFANSYAH

NPM : 04. 860. 0056

FAKULAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA



Intisari

Budaya Organisasi adalah pembentukan perilaku yang didasarkan pada sistem nilai-nilai yang diyakini oleh seluruh anggota organisasi yang berfungsi sebagai acuan dalam berperilaku dalam pencapaian tujuan organisasi, Sedangkan Kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan penting untuk dilakukan karena dengan pelayanan yang berkualitas akan mempertahankan pelanggan untuk tetap menggunakan produk yang dihasilkan oleh perusahaan dengan melakukan perbaikan dan perubahan strategi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan dalam bidang jasa penerangan di P.T. PLN Wilayah II Sumatera Utara Medan. Dan berdasarkan peneliti "Ada hubungan yang positif antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan di P.T (Persero) PLN Wilayah II Sumatera Utara," dengan asumsi semakin baik pelaksanaan budaya organisasinya maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan karyawan. Penelitian ini menggunakan analisis Korelasi (*r*) *Product Moment* dengan tehnik purposive sampling yaitu metode pemilihan sampel penelitian yang didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut-paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan, Semakin tinggi pelaksanaan budaya organisasi maka semakin baik kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan besarnya koefisien kolerasi $r_{xy} = 0.399$ dengan $p < 0.010$. Berdasarkan hasil analisis ini, maka hipotesis yang diajukan diterima.

Berdasarkan hasil analisis penelitian ini kesimpulan yang didapat peneliti adalah Budaya organisasi memberikan pengaruh sebesar 15,9 % terhadap kwalitaas pelayanan. Ini berarti kualitas pelayanan yang tinggi dipengaruhi oleh budaya organisasi yang dimiliki karyawan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai mean empirik budaya organisasi (81.725) dan kualitas pelayanan (101) yang lebih besar dibandingkan dengan mean hipotetik dari kedua variabel tersebut yakni budaya organisasi 70 (tujuh puluh) dan kualitas pelayanan 80 (delapan puluh).

Kata kunci : Budaya Organisasi dengan Kualitas Pelayanan