

## PENGARUH PELATIHAN PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DIMEDIASI KOMITMEN ORGANISASI PADA JURU PELIHARA DAN SATUAN PENGAMANAN (SATPAM) DI KAWASAN CAGAR BUDAYA MUARA JAMBI

Cici Carmiasih<sup>1)</sup>, Fitriaty<sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup>Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Jambi  
Email: cicicarmiasih@gmail.com

### **Abstrak**

*Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelatihan pegawai terhadap kualitas pelayanan dimediasi komitmen organisasi pada juru pelihara dan satuan pengamanan (satpam). Penelitian ini dilakukan di kawasan Cagar Budaya Muara Jambi, subjek penelitian yaitu berjumlah 70 orang. Variabel yang digunakan yaitu pelatihan, komitmen organisasi dan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode survey dalam pengumpulan datanya. Analisis yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, pelatihan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan pelatihan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dimediasi komitmen organisasi.*

**Kata Kunci :** *Pelatihan, Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan, dan Kawasan Cagar Budaya Muara Jambi.*

### **Abstract**

*The purpose of this study was to analyze the effect of employee training on service quality mediated by organizational commitment to the caretaker and the security unit (security guard). This research was conducted in the Muara Jambi Cultural Heritage area, the research subjects were 70 people. The variables used are training, organizational commitment and service quality. This study uses a survey method in data collection. The analysis used is Partial Least Square (PLS). The results of this study indicate that employee training is positive and significant effect on service quality, employee training positive and significant effect on organizational commitment, organizational commitment positive and influential significantly to service quality, and employee training positive and significant effect to service quality that is mediated by organizational commitment.*

**Keywords:** *Training, Organizational Commitment, Service Quality and Muara Jambi Cultural Heritage area*

## **1. PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia dalam bidang pariwisata merupakan profesional yang menentukan kepuasan dan kualitas kepariwisataan serta kenyamanan para wisatawan yang berkunjung (Setiawan, 2016). Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan langkah-langkah untuk mengembangkan kapasitas dan kompetensi sumberdaya manusia yang ada agar menghasilkan sumberdaya yang dapat membantu tercapai dan berhasilnya tujuan organisasi.

Keberhasilan suatu kegiatan pariwisata sangat ditentukan oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung, karena kualitas pelayanan dipercaya sangat

berbanding lurus dengan kepuasan pengunjung dan jika kepuasan pengunjung terpenuhi diharapkan selalu mengapresiasi dalam untuk memperbaiki tata cara pelayanan dapat menjadi lebih baik lagi (Budiono, 2004 : 60).

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. Untuk mengatasi hal tersebut, perlu ditingkatkan kompetensi dari sumberdaya manusia. Salah satunya kualitas pelayanan yang diberikan kepada para wisatawan dapat ditingkatkan dengan cara diberikan pelatihan yang sesuai pada sumberdaya manusianya (Dessler, 2011).

Simamora (2012 :346) berpendapat bahwa pelatihan merupakan salah satu alat untuk menyesuaikan antara tugas dan pekerjaan dengan kemampuan, ketrampilan atau kecakapan dan keahlian setiap karyawan serta usaha untuk meningkatkan kinerja pelayanan karyawan sebagai kegiatan pengenalan pekerjaan tertentu untuk yang bersangkutan. Baik tidaknya pelayanan karyawan jelas akan mempengaruhi kestabilan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

Robbins dan Judge (2015) menyimpulkan bahwa teori penguatan (*reinforcement theory*) mempunyai rekor dalam memprediksi kualitas layanan, dan kualitas layanan yang optimal akan tercapai apabila karyawan memiliki komitmen untuk mengulangi perilaku yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Menurut Ping et al (2012) karyawan yang berkomitmen cenderung lebih bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. 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. Didukung pendapat Murjana (2016) 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.

Balai Pelestarian Cagar Budaya Jambi merupakan wujud dari bentuk kepedulian bangsa Indonesia ini untuk melestrikan pengembangan dan peninggalan-peninggalan bersejarah yang ada di Jambi, peninggalan purbakala yang bergerak maupun tidak bergerak, yang merupakan situs benda-benda Cagar Budaya yang sangat bersejarah. Adanya regulasi yang mengatur tentang Cagar Budaya dengan dikeluarkannya Undang-undang No 11 tahun 2010 tentang Cagar Budaya memberikan kemungkinan bagi masyarakat untuk berperan aktif dalam proses pelestarian dan pemanfaatan. Pemeliharaan dan pengamanan sangat dibutuhkan guna melestarikan cagar budaya. Pemeliharaan merupakan upaya untuk melestarikan benda dan cagar budaya dari kerusakan diakibatkan oleh manusia dan alam. Sedangkan pengamanan dilakukan untuk mencegah terhadap gangguan perbutan manusia yang dapat mengakibatkan kerugian fisik dan nilai benda. Berikut merupakan data terkait ulasan terhadap Cagar Budaya Muara Jambi yang diberikan para pengunjung secara sukarela melalui platform aplikasi *google review* pada table berikut :

**Tabel 1. Google Review Candi Muara Jambi 2018-2020**

No		Rating	Jumlah Ulasan	Komentar
1.	<b>Ulasan Candi Muara Jambi</b>	1	29	Jalan lingkungan yang masih kurang baik.
2.		2	35	Pengelolaan masih belum baik.
3.		3	108	Bagus, tapi sayang banyak sampah. Perlu adanya peningkatan manajemen yang baik agar memenuhi standar tempat wisata.
4.		4	248	Tempat yang baik buat piknik keluarga dan pendidikan akan sejarah. Akan tetapi fasilitas dan pelayanan public perlu diperbaiki dan ditingkatkan.
5.		5	729	Tempat yang bagus untuk berkunjung. Bersejarah, religious dan alami. Bisa merental sepeda, menggunakan motor becak untuk berkeliling menikmati wisata candi. Wajib berkunjung kembali bersama keluarga, kerabat atau teman.
Total Reviewer			<b>1.149</b>	

*Sumber: Google Review*

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah ulasan terdapat dengan total 1.149 ulasan yang variatif dan tersebar mulai dari rating 1 sampai dengan rating 5. Dengan berbagai macam ulasan yang merupakan pengalaman wisatawan yang berkunjung ke Candi Muara Jambi yang menggambarkan tingkat kepuasan dan penilaian terhadap kawasan wisata Muara Jambi. Mulai dari fasilitas, pelayanan public dan keadaan yang meliputi kawasan wisata tersebut. Salah satu upaya yang dilakukan Balai Pelestarian Budaya Provinsi Jambi dengan mengadakan pelatihan kepada juru pelihara dan pengaman cagar budaya Muara Jambi berharap unuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya,

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **Pelatihan Pegawai**

Dessler dalam bukunya (2015:284), menyatakan bahwa: “Pelatihan merupakan proses mengajarkan pegawai baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja”.

Mondy (2010) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia menjelaskan mengenai pengertian dari pelatihan yaitu aktivitas yang dirancang untuk memberi para pembelajar pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk pekerjaan mereka saat ini dan masa yang akan datang, seiring dengan itu juga. Mondy (2010) menjelaskan bahwa Pelatihan merupakan efektivitas hasil akhir pelatihan yang dilaksanakan yang berupa bertambahnya pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan peserta pelatihan sehingga mereka dapat bekerja dengan lebih baik.

Menurut Mondy (2010), untuk mengukur efektivitas suatu program pelatihan dapat dievaluasi berdasarkan informasi yang diperoleh pada beberapa tingkatan:

#### 1) Opini Peserta Pelatihan

Mengevaluasi program pelatihan dan pengembangan dengan menanyakan opini para peserta merupakan pendekatan yang memberikan respons dan saran untuk perbaikan, terutama tingkat kepuasan para peserta pelatihan

#### 2) Tingkat Pembelajaran

Yaitu untuk mengetahui seberapa jauh para peserta menguasai kensep-konsepe, pengetahuan dan keterampilan-keterampilan yang diberikan selama pelatihan. Biasanya dilakukan dengan mengadakan test tertulis (essay atau multiple choice), test performansi dan latihan-latihan simulasi.

3) Perubahan Perilaku

Menilai dari para peserta sebelum dan sesudah pelatihan, dapat dibandingkan guna mengetahui tingkat pengaruh pelatihan terhadap perubahan performansi mereka.

4) Pencapaian Tujuan Pelatihan

Yaitu untuk menguji dampak pelatihan terhadap kelompok kerja atau organisasi secara keseluruhan. Data bisa dikumpulkan sebelum dan sesudah pelatihan.

### **Komitmen Organisasi**

Dalam perilaku organisasi, terdapat beragam definisi tentang komitmen. Robbins & Judge (2015) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak terhadap tujuan-tujuan organisasi serta memiliki keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Sementara, Santrock (2008), mengemukakan bahwa komitmen kerja (*organisational commitment*) adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati dalam suatu organisasi tersebut.

Selain itu dalam kaitannya dalam komitmen kerja yang ada pada diri seorang karyawan, Robbins & Judge (2015) juga mengemukakan ada tiga tema yang sama dalam mendefinisikan komitmen kerja atau mengukur komitmen, antara lain sebagai berikut :

1. Komitmen Afektif, yaitu keterikatan emosional, identifikasi dan keterlibatan dalam suatu organisasi. Dalam hal ini individu menetap dalam suatu organisasi karena keinginannya sendiri.
2. Komitmen Kontinuan, yaitu komitmen individu yang didasarkan pada pertimbangan tentang apa yang harus dikorbankan bila akan meninggalkan organisasi. Dalam hal ini individu memutuskan menetap pada suatu organisasi karena menganggapnya sebagai suatu pemenuhan kebutuhan.
3. Komitmen Normatif, yaitu keyakinan individu tentang tanggung jawab terhadap organisasi. Individu tetap tinggal pada suatu organisasi karena merasa wajib untuk loyal pada organisasi tersebut.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry :2008). Kotler, Philip, dan Kevin (2009: 486) menambahkan bahwa kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan mengarah pada persepsi pelanggan. Dengan demikian jika pelayanan yang dipersepsikan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan begitu pula sebaliknya.

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan sarana transportasi, kelengkapan infrastruktur dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen (Ida bagus dkk, 2018).

Lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2008) yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.

4. *Assurance* (Keyakinan)

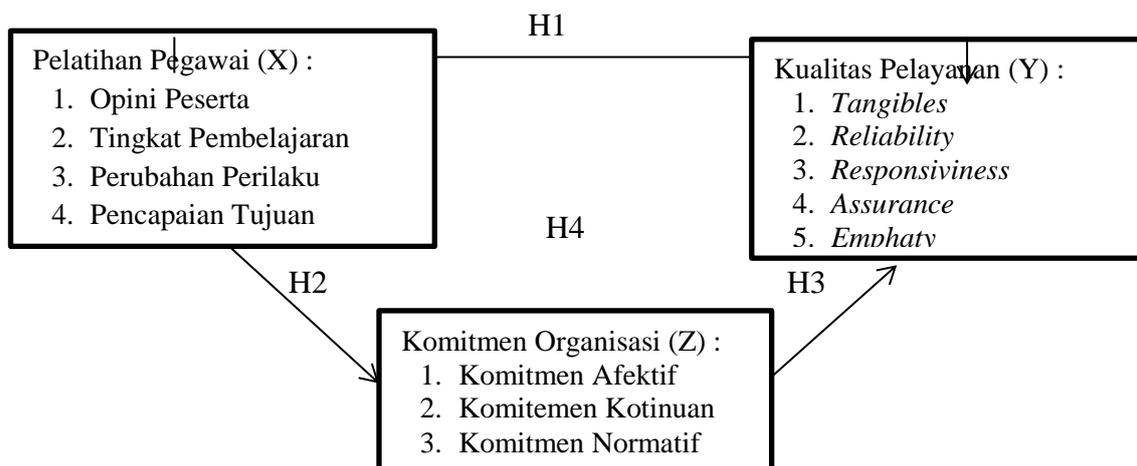
Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

5. *Empathy* (Empati)

Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

### Kerangka Pemikiran

Berdasarkan variabel yang ada dalam penelitian ini maka dapat dipahami kerangka pemikiran seperti yang terlihat pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1 : Kerangka Pemikiran

Dari gambar di atas maka dibentuk hipotesis  $H_1$  = Pelatihan Pegawai berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan.  $H_2$  = Pelatihan Pegawai berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisasi.  $H_3$  = Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap Kualitas

Pelayanan.  $H_4$  = Pelatihan Pegawai melalui Komitmen Organisasi sebagai variable mediasi berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada dasarnya untuk melihat pelatihan pegawai, kualitas pelayanan dan komitmen organisasi pada juru pelihara dan satuan pengamanan (satpam) di kawasan Cagar Budaya Muara Jambi. Kuisisioner dalam penelitian ini dibuat bersifat tertutup yaitu pertanyaan dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberi jawaban dengan skala 1 sampai 5 sesuai dengan menggunakan metode Likert Summated Rating (LSR) dengan spesifikasi sangat setuju (5), setuju (4), cukup setuju (3), tidak setuju (2) dan sangat tidak setuju (1). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan kuantitatif.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survey, tehnik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara dan kuisisioner) dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 70 orang, pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui kuisisioner (angket), interview (wawancara) dan observasi (pengamatan). Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat orang atau sekelompok tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variable.

Penelitian ini menggunakan analisis data Partial Least Square (PLS), Analisis PLS-SEM terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran (measurement model) atau sering disebut outer model dan model struktural (structural model) atau sering disebut inner model.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 2.**  
**Penilaian Direct Effects**

	Original Sampel	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P-Values
Pelatihan Pegawai-> Kualitas Pelayanan	0.361	0.356	0.136	2.645	0.008
Pelatihan Pegawai -> Komitmen Organisasi	0.853	0.849	0.101	8.447	0.000
Komitmen Organisasi -> Kualitas Pelayanan	0.522	0.522	0.154	3.387	0.001

*Sumber : Data diolah SmartPLS, 2021*

Pelatihan pegawai terhadap kualitas pelayanan memiliki nilai T-Statistics sebesar 2,645 lebih besar dari nilai t-tabel 1,994. Selain itu dilihat dari nilai P valuenya sebesar 0,008 yang lebih kecil dari 0.05 maka dapat diketahui bahwa pelatihan pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan. Pelatihan pegawai terhadap komitmen organisasi memiliki nilai T-Statistics sebesar 8,447 lebih besar dari nilai t-tabel 1,994. Selanjutnya dengan melihat nilai P valuenya sebesar 0,000 nilai ini lebih kecil dari 0.05 atau 5%. Hasil ini menjelaskan pelatihan pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi. Komitmen organisasi terhadap penilaian kualitas pelayanan mempunyai nilai T-Statistics senilai 3,387 lebih kecil dari nilai t-tabel yaitu 1,994. Jika dilihat nilai P value memperoleh nilai sebesar 0,001 lebih kecil dari 0.05. Hasil ini dapat

disimpulkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

**Tabel 3.**  
**Penilaian *Indirect Effects***

Variabel	Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Pelatihan Pegawai -> Komitmen Organisasi -> Kualitas Pelayanan	0.445	0.442	0.142	3.129	0.002

Sumber : Data diolah SmartPLS, 2021

Pengaruh pelatihan pegawai terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi dapat dilihat melalui hasil pengujian T-Statistics sebesar 3,129 yang lebih kecil dari nilai t-tabel sebesar 1,994. Selanjutnya jika dilihat dari nilai P values memperoleh nilai sebesar 0.002 yang lebih kecil dari 0.05. Dari hasil tersebut maka dapat menjelaskan bahwa pelatihan pegawai melalui komitmen organisasi memediasi kualitas pelayanan.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Pelatihan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan uji hipotesis didapatkan hasil bahwa pelatihan pegawai dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan pada pelatihan pegawai maka akan meningkatkan kualitas pelayanan juru pelihara dan satpam di Kawasan Cagar Budaya Muara Jambi.

Berdasarkan hasil analisis juga dapat dilihat bahwa indikator yang paling berpengaruh mengukur pelatihan yaitu dimensi opini peserta dengan indikator penguasaan materi pelatihan oleh Narasumber dengan nilai *loading factor* 0,869 , hal ini membuktikan bahwa narasumber merupakan faktor terpenting dalam memberikan pelatihan, sejalan dengan penjelasan (Nassazi, 2013) bahwa kemampuan dan kompetensi narasumber akan berpengaruh terhadap hasil akhir dari proses pelatihan, (Al-Mzary et al., 2015) juga menjelaskan bahwa faktor penting dalam program pelatihan yaitu kepiawaian dari narasumber dalam menyampaikan materi pelatihan.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mawaddah, 2019; Faisal dan Murkhana, 2019, bahwa pengaruh pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini dapat memperkuat hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu dan dapat menjadi acuan untuk melakukan penelitian dengan topik yang serupa.

### **Pengaruh Pelatihan Pegawai Terhadap Komitmen Organisasi**

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari pelatihan pegawai terhadap tingkat komitmen organisasi juru pelihara dan satpam di kawasan Cagar Budaya Muara Jambi. Hal ini menunjukkan jika pelatihan pegawai meningkat maka semakin meningkat pula komitmen juru pelihara dan satpam di kawasan Cagar Budaya Muara Jambi.

Wibawa et al., (2016) dalam penelitiannya menjelaskan hasil yang serupa bahwa pelatihan berpengaruh dalam meningkatkan komitmen, karyawan yang diikutkan dalam program pelatihan mereka merasa bahwa perusahaan menghargai mereka akan mengerahkan seluruh usahanya demi mencapai tujuan perusahaan atau dengan kata lain komitmen kontinuan mereka meningkat. Pembuktian yang lain juga dijelaskan oleh Indrayanto and Nugroho, (2016) program pelatihan dapat berpengaruh meningkatnya

komitmen afektif hal ini dikarenakan mereka dilibatkan dalam kegiatan perusahaan secara tidak langsung keterikatan emosional mereka pada perusahaan akan semakin meningkat. terdapat banyak peneliti yang menjelaskan tentang pengaruh dari pelatihan terhadap komitmen (Ocen et al., 2017 dan Samwel, 2018), mereka memberikan penjelasan yang berbeda beda namun pada umumnya membuktikan bahwa pelatihan berpengaruh positif terhadap komitmen.

### **Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengujian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari komitmen pegawai terhadap tingkat kualitas pelayanan juru pelihara dan satpam di Kawasan Cagar Budaya Muara Jambi . Hal ini menunjukkan jika pelatihan pegawai meningkat maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan juru pelihara dan satpam di Kawasan Cagar Budaya Muara Jambi.

Berdasarkan hasil analisis juga dapat dilihat bahwa indikator yang paling berpengaruh mengukur komitmen organisasi dengan indikator “Sulit mendapatkan pekerjaan lain”. Temuan ini dapat diartikan bahwa pegawai yang merasa terikat secara emosional pada organisasi, mempunyai rasa memiliki terhadap organisasi, bangga menjadi bagian organisasi, bahagia menghabiskan sisa karir di organisasi belum mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan. Disamping itu, pegawai yang merasa berat untuk meninggalkan organisasi, merasa memiliki sedikit pilihan bila meninggalkan organisasi belum terbukti mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para wisatawan. Didukung hasil penelitian sebelumnya yang mengungkapkan hasil yang sama, Li dan Zheng (2014) & Rosita et al., (2019) sepakat bahwa karyawan yang berkomitmen dan memiliki kesamaan nilai individu dengan nilai organisasi dapat menghasilkan kondisi perilaku inovasi yang aktif, selain dari itu individu yang berkeyakinan untuk tetap berada pada organisasi akan terus mengembangkan pekerjaan yang efektif dalam mencapai tujuan organisasi, sejalan dengan yang dikatakan oleh Stringer (2002) bahwa komitmen organisasi merupakan bagian dari iklim organisasi dan bila organisasi mampu memiliki karyawan yang berkomitmen maka organisasi tersebut akan mencapai kemajuan yang pesat

Penelitian Testa (2001), menyimpulkan komitmen organisasional memberikan pengaruh positif pada keinginan karyawan memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan. Beberapa hasil penelitian menyatakan bahwa komitmen organisasional memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Tsai et al. 2008; Malhotra dan Mukherjee, 2004; Puspitawati dan Riana, 2014).

### **Pengaruh Pelatihan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan melalui Komitmen Organisasi**

Berdasarkan uji hipotesis didapatkan hasil bahwa Pelatihan Pegawai dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di mediasi Komitmen Organisasi yang ditunjukan dengan tanda koefisien yang positif yaitu sebesar 0.445. Dari hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari komitmen organisasi sebagai mediasi antara pelatihan terhadap tingkat kualitas pelayanan Juru Pelihara dan Satpam di Kawasan Muara Jambi, pengaruh mediasi (*indirect effect*) sebesar 0.445 atau 44,5%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa komitmen organisasi dapat memediasi dampak antara pelatihan terhadap kualitas pelayanan juru pelihara dan satpam di Kawasan Cagar Budaya Muara Jambi, semakin tinggi komitmen organisasi maka semakin tinggi pula pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan juru pelihara dan satpam di Kawasan Cagar Budaya Muara Jambi.

Temua penelitian ini menginformasikan bahwa dukungan beberapa hasil penelitian terdahulu. Beberapa hasil penelitian menyatakan bahwa komitmen organisasional memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Tsai et al. 2008; Malhotra dan Mukherjee, 2004; Puspitawati dan Riana, 2014).

Hasil penelitian yang serupa dikemukakan oleh Safitri (2020) dan Faisal (2019) bahwa komitmen merupakan salah satu variable yang dapat memediasi pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan, dengan mengefektifkan pelatihan maka komitmen akan semakin meningkat dan hal ini berdampak secara tidak langsung terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini dapat memperkuat hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu dan dapat menjadi acuan untuk melakukan penelitian dengan topik yang serupa.

## **5. SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Pelatihan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan juru pelihara dan satpam di Kawasan Cagar Budaya Muara Jambi.
2. Pelatihan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi juru pelihara dan satpam di Kawasan Cagar Budaya Muara Jambi.
3. Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan juru pelihara dan satpam di Kawasan Cagar Budaya Muara Jambi.
4. Pelatihan Pegawai dapat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi juru pelihara dan satpam di Kawasan Cagar Budaya Muara Jambi. Artinya, komitmen organisasi dapat menjadi pemediasi hubungan antara Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan.

### **Saran**

Sebaiknya pelatihan pegawai yang diadakan harus terus ditingkatkan, Untuk meningkatkan pelatihan yaitu memberikan pelatihan yang lebih efektif bagi pegawai dan membuat program pelatihan yang terjadwal bagi pegawai agar mampu meningkatkan pemahaman, ketepatan serta memberikan masukan dan saran kepada pegawai yang belum mampu merealisasikan hasil dari pelatihan.

Balai Pelestarian Cagar Budaya Provinsi Jambi sebaiknya meningkatkan komitmen organisasi pegawai agar mampu bertanggung jawab dan berkontribusi kerja dengan maksimal. Hal ini dapat dilakukan dengan cara membuat peraturan-peraturan seperti tata tertib dalam penyelesaian tugas agar pegawai lebih bertanggung jawab dengan pekerjaannya.

Balai Pelestarian Cagar Budaya Provinsi Jambi harus senantiasa berusaha keras untuk memberikan edukasi dan membudayakan sikap ramah, komunikatif, dan responsive dari setiap pegawainya dalam melayani setiap pengunjung wisatawan yang datang berkunjung di objek wisata tersebut dalam upaya untuk memberikan rasa nyaman, kesan yang menyenangkan dan kebahagiaan bagi setiap wisatawan yang datang (*customer delight*), serta menimbulkan keinginan dan niat dari wisatawan untuk suatu saat nanti datang dan berkunjung kembali di objek wisata ini (loyalitas konsumen).

Diharapkan dalam penelitian selanjutnya untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dapat menggunakan variable seperti kepuasan kerja, motivasi dan variable lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Al-Mzary, M.M.M., Al-Rifai, A. (Mohammad H.D.. And Momany, M.O.E.A.-. 2015, "Training And Its Impact On The Performance Of Employees At Jordanian Universities From The Perspective Of Employees: The Case Of Yarmouk University", *Journal Of Education And Practice*, Vol. 6 No. 32, Pp. 128–140
- Budiono, G. L. 2004. "Kepuasan Wisatawan terhadap Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Gunung Bromo." *Jurnal Model Manajemen* 2(1) Februari: 59-64.
- Dessler, Gary. 2011. "Manajemen Sumber Daya Manusia", Jilid 1, Edisi 10, PT. Indeks
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 14. Jakarta: Salemba Empat.
- Faisal & Murkhana. 2019. *Jurnal: Pengaruh Pelatihan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi*. Vol. 10 No. 1. April, 2019.
- Henry Simamora, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 1. Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta.
- Ida Bagus , at. el .2018. "Pendekatan Dimensi Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Wisata, Fasilitas, Biaya Perjalanan Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kunjungan Wisatawan Pada Obyek Wisata Pantai Plengkung Di Kabupaten Banyuwangi Propinsi Jawa Timur (Upaya Pemberdayaan Pengusaha Lokal Sektor Pariwisata). " *Jurnal KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*; Vol. 10
- Indrayanto, Adi, And Sigit W. D. Nugroho. 2016. "Pengaruh Pelatihan Terhadap Komitmen Organisasional Dengan Organisational Based Self- Esteem Sebagai Variabel Pemediasi." *Performance*, 41–50
- Li, X. and Zheng, Y. 2014, "The Influential Factors of Employees' Innovative Behavior and the Management Advices", *Journal of Service Science and Management*, Vol. 07 No. 06, pp. 446–450
- Murjana, I Komang Dwindi, dkk. 2016. *Jurnal: Peran komitmen Organisasional Memediasi Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kualitas Layanan Di Hotel Jimbarwana*. Vol. 21 No. 1. Februari. 2016
- Mondy, R Wayne. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 1 Edisi 10. Ahli Bahasa Bayu Airlangga, Penerbit: Erlangga
- Parasuraman, A.,Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. (2008). "Delivering Quality service: Balancing Customer Perceptions and Exxpectations, "The free press 1990.New York:NY
- Ping, H., Murmann, S.K. dan Perdue, R.R. 2012." *Management commitment and employee perceived service quality: The mediating role of affective Commitment.*"*Journal of Applied Management and Enterpreneurship*, Vol. 17, No. 3, pp. 79-97
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016." *Marketing Managemen.*"15th Edition, Pearson Education,Inc..
- Malhotra, N. dan Mukherjee, A. 2004. "The relative influence of organizational commitment and job satisfaction on service quality of customer contact employees in bankin call centres." *Journal of Service Marketing*, Vol. 18, No. 3, pp. 162-174
- Mawaddah, Armi. 2019. *Jurnal: Pelatihan Service Excellence Perawat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit*
- Nassazi, Aidah. 2013. "Effects Of Training On Employee Performance. Evidence From Uganda." *Business Economics And Tourism* 61 (11): 57

- Ocen, E., Francis, K. And Angundaru, G. 2017, “*The Role Of Training In Building Employee Commitment: The Mediating Effect Of Job Satisfaction*”, European Journal Of Training And Development, Vol. 41 No. 9, Pp. 742– 757
- Robbin & Judge. 2015. “*Perilaku Organisasi Edisi 16*.” Jakarta. Salemba Empat
- Rosita, S., Fithriani, D.M. and Widiastuti, F. 2019, “*Employee Commitment to Improving Work Performance with Remuneration as a Mediator*”, Jurnal Manajemen, Vol. 23 No. 3, p. 481.
- Safitri, Rini, Afifa Zuniar. 2020. “*Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Oleh Komitmen Organisasi Pada Hotel Ubud Kota Malang*.” Vol.5 No.1
- Samwel, Janes O. 2018. “*Impact Of Employee Training On Organizational Performance– Case Study Of Drilling Companies In Geita, Shinyanga And Mara Regions In Tanzania.*” International Journal Of Managerial Studies And Research 6 (1): 36–41.
- Santrock, John W. 2008. “*Educational Psychology*”. 2nd Edition. Terjemahan Tri Wibowo B.S. Jakarta: Prenada Media Group
- Setiawan, R. I. (2016). “*Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata: Perspektif Potensi Wisata Daerah Berkembang.*” Jurnal Penelitian Manajemen Terapan , 23-35
- Stringer. Robert. 2002. “*Leadership and Organizational Climate Upper Saddle River.*” New Jersey: Printice Hall.
- Testa, M.R. 2001.” *Organizational commitment, job satisfaction, and effort in the service environtment.*” Journal of Psychology, Vol. 135, No. 2, pp. 226-236.
- Tsai, M,T., Shuang-Shii, C. dan Chao-Wei, C. 2008. “*Commitment-based human resources practices: Through creating service climate enhance market performance in the service industry.*” Journal of business review, Vol 11, No 1, pp 144-151.
- Puspitawati N. M. D. dan Riana I. G. 2014. “*Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kualitas Layanan.*” Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol.8 No.1, Februari 2014
- Wibawa, I Made Kurnia, I Wayan Bagia, And Ni Nyoman Yulianthini. 2016. “*Analisis Kegagalan Pelatihan Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan.*” E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha