

## Analisis Implementasi Nilai-Nilai Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pelayanan Karyawan Di SPBU 14.228.352 Dachi Kota Gunungsitoli

**Penulis:**

Kharisman  
Telaumbanua<sup>1</sup>  
Syah Abadi Mendrofa<sup>2</sup>  
Suka'aro Waruwu<sup>3</sup>  
Yamolala Zega<sup>4</sup>

**Afiliasi:**

Universitas Nias<sup>1</sup>,

**Korespondensi:**

kharismantelaumbanua  
12@gmail.com<sup>1</sup>  
syahabadi.mendrofa@g  
mail.com<sup>2</sup>  
sukawaruwu414@gmai  
l.com<sup>3</sup>  
zyamolala@gmail.com<sup>4</sup>

**Histori Naskah:**

Submit: 06-10-2024  
Accepted: 28-10-2024  
Published: 01-11-2024

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai-nilai budaya organisasi yang di implementasikan di SPBU, mengetahui hubungannya dengan mutu pelayanan karyawan serta faktor-faktor yang menghambat implementasi nilai-nilai budaya organisasi di SPBU 14.228.352 Dachi Kota Gunungsitoli. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada. Teknik penarikan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah informan sebanyak 6 orang. Teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi nilai nilai budaya organisasi yang ada di SPBU meliputi, nilai integritas, kejujuran, kedisiplinan, serta kerjasama antar karyawan di menjadi fondasi penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan mutu pelayanan. Lebih lanjut, Implementasi nilai-nilai budaya organisasi juga tidak mudah untuk di laksanakan secara konsisten karna terdapat sejumlah faktor internal dan External yang menghambat implementasiannya, Namun hal tersebut dapat di atasi dengan evaluasi, juga peran dari Manager serta Supervisor dalam membimbing serta komitmen dari setiap bagian organisasi di SPBU dalam meimplementasikan nilai-nilai budaya organisasi di SPBU 14.228.352 Dachi Kota Gunungstoli.

**Kata kunci:** Budaya Organisasi, Mutu Pelayanan

---

### Pendahuluan

Salah satu organisasi yang memiliki karakteristik budaya organisasi adalah Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU). Nilai-nilai budaya dalam suatu organisasi memiliki dampak besar terhadap motivasi anggotanya. Untuk bekerja secara efektif, individu perlu memahami cara melaksanakan tugas dan berperilaku sesuai dengan norma yang berlaku dalam lingkungan organisasi. Salah satu organisasi yang memiliki karakteristik budaya organisasi adalah Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU). SPBU merupakan bagian integral dari industri energi dan memiliki peran penting dalam menyediakan bahan bakar untuk mobilitas masyarakat. Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) merupakan salah satu komponen penting dalam industri migas yang memiliki peran krusial dalam memastikan ketersediaan bahan bakar bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh SPBU kepada pelanggan atau konsumen memiliki dampak yang signifikan terhadap citra perusahaan dan persepsi masyarakat terhadap industri migas secara keseluruhan. Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, peningkatan Mutu pelayanan di SPBU menjadi suatu keharusan untuk memenangkan kepercayaan konsumen atau pelanggan dan mempertahankan pangsa pasar. Budaya organisasi menjadi salah satu faktor kunci yang mempengaruhi mutu pelayanan karyawan di berbagai jenis organisasi, termasuk di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU). Budaya organisasi yang kuat dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, mendorong karyawan untuk berpartisipasi aktif, meningkatkan motivasi, serta mempengaruhi

perilaku dan kinerja karyawan. Di sisilain, jika budaya organisasi kurang diperhatikan atau tidak sesuai dengan kebutuhan dan nilai-nilai karyawan, hal ini dapat berdampak negatif terhadap mutu pelayanan yang diberikan. SPBU 14.228.352 dachi Kota Gunungsitoli juga memiliki budaya organisasi tersendiri di dalamnya meliputi budaya berkeamanan, kebersihan lingkungan, kedisipinan, jaminan produk berkualitas, kecepatan serta kehandalan dalam pelayanan yang akan erat kaitannya dengan mutu pelayanan. Oleh karena itu, setiap anggota perusahaan harus memiliki kesadaran akan pentingnya peran budaya organisasi, sehingga dapat menciptakan pelayanan yang adil dan merata untuk masyarakat. Dari hasil pengamatan sementara dilapangan, terdapat beberapa fenomena yang diketahui di lokasi penelitian yaitu diantaranya kurangnya pelayanan yang baik oleh karyawan dengan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan adanya karyawan yang tidak setulus hati dalam memberikan pelayanan pada konsumen. Budaya pelayanan operator pada konsumen cenderung pasif, operator sering mengabaikan penerapan budaya 3S ( Senyum salam Sapa ) yang menjadi budaya utama di SPBU, kurangnya kecakapan operator dalam berkomunikasi dengan pelanggan, sehingga terkesan pasif dan tidak menarik bagi pelanggan misalnya penjelasan terkait produk produk yang ada, serta cara menjawab dan merespon jika ada pertanyaan dan keluhan dari konsumen yang sedang mengisi BBM di SPBU, seringkali karyawan ceroboh dalam penggunaan alat dan mesin pompa sehingga terlihat kurang terampil dalam meng-aplikasikannya. Kota Gunungsitoli, sebagai pusat aktivitas ekonomi di wilayahnya, menempatkan SPBU sebagai elemen penting dalam infrastruktur transportasi dan layanan kendaraan bermotor. SPBU 14.228.352 Dachi Kota Gunungsitoli dijadikan peneliti sebagai tempat atau objek penelitian dikarenakan melihat sesuai yang terjadi di dilapangan, SPBU 14.228.352 Dachi kota Gunungsitoli termasuk SPBU yang sudah beroperasi cukup lama ,kurang lebih 11 tahun sejak 2013 yg lalu, Tentunya, selama dalam beberapa tahun tersebut pasti telah menjalankan budaya organisasinya, dan pastinya melibatkan sumberdaya manusia atau karyawan didalamnya. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana budaya organisasi di SPBU ini diterapkan dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi pelayanan karyawan. Meskipun bisnis SPBU merupakan bisnis yang terlihat sangat menjanjikan, namun dalam menjalankannya tidaklah semudah seperti membalik telapak tangan, karena diperlukan suatu proses panjang yang tentunya melibatkan para sumber daya manusia yang ada di perusahaan tersebut dan juga mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat implementasi Budaya Organisasi sehingga berdampak pada mutu pelayanan karyawan di SPBU 14.228.352 Dachi Kota Gunungsiitoli. Fenomena-fenomena tersebut menciptakan kerangka kerja penelitian yang relevan dan mendalam dengan memahami fenomena masalah ini, penelitian dapat menggali lebih dalam tentang bagaimana budaya organisasi yang ada di SPBU 14.228.352 Dachi Kota Gunungsitoli terhadap mutu pelayanan karyawan, serta mengidentifikasi upaya-upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan secara keseluruhan.

## **Studi Literatur**

### **Budaya Organisasi**

Nilai-nilai, keyakinan, sikap, dan praktik bersama suatu organisasi disebut sebagai budaya organisasi. Praktik-praktik ini diterapkan dalam operasi sehari-hari untuk membangun lingkungan kerja yang produktif dan sukses (Schein, 2020: 225).

Menurut Erdogan (2018), budaya organisasi merupakan ekspresi gaya dan cara hidup suatu organisasi yang mencerminkan nilai-nilai atau keyakinan yang dimiliki oleh setiap orang dalam organisasi tersebut. Wibowo (2016: 17) mendefinisikan budaya organisasi sebagai cara karyawan memandang tempat kerja mereka dan bagaimana perspektif tersebut membentuk pola harapan, nilai-nilai, dan keyakinan.

Menurut Busro (2018), budaya organisasi adalah keyakinan kolektif yang dipegang oleh para anggota suatu organisasi yang membentuk cara individu tersebut bekerja dan berperilaku, yang memungkinkan sistem nilai membedakan satu organisasi dengan organisasi lainnya.

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa budaya organisasi mengacu pada gaya dan cara hidup suatu organisasi serta bagaimana pandangan ini membentuk pola harapan, nilai, dan keyakinan untuk memberikan kualitas unik yang membedakan satu organisasi dari organisasi lainnya.

### **Karakteristik Budaya organisasi**

Menurut Wibowo (2011) mengemukakan adanya tujuh karakteristik budaya organisasi:

- a. Inovasi dan pengambilan risiko (Inovasi dan pengambilan risiko) adalah tingkat di mana inovasi dan pengambilan risiko didorong di tempat kerja. SM Perhatian terhadap detail, keakuratan, analisis, dan perhatian terhadap detail diharapkan dari pekerjaan.
- b. Berorientasi pada hasil (berorientasi pada keuntungan). Manajer fokus pada hasil dan manfaat, bukan hanya teknik dan proses yang digunakan untuk mencapainya.
- c. Orientasi manusia. Dampak positif terhadap orang-orang dalam organisasi dipertimbangkan ketika mengambil keputusan bisnis.
- d. Orientasi tim (orientasi tim). Ketika aktivitas kerja dalam suatu organisasi didasarkan pada tim, bukan individu.
- e. Agresi (agresi). Orang cenderung lebih agresif dan kompetitif daripada bersikap santai.
- f. Stabilitas (stabilitas). Dalam aktivitas organisasi, penekanan ditempatkan pada mempertahankan status quo daripada pengembangan lebih lanjut.

### **Indikator-Indikator Budaya Organisasi**

Menurut Edison, dkk., (2017) adapun indikator- indikator budaya organisasi sebagai berikut:

- a. Kesadaran diri, yaitu anggota organisasi dengan kesadarannya bekerja untuk mendapatkan kepuasan dari pekerjaan mereka.
- b. Keagresifan, yaitu sejauh mana karyawan dalam perusahaan itu agresif dan kompetitif untuk menjalankan budaya organisasi sebaik-baiknya seperti persaingan sehat antar karyawan dalam bekerja, karyawan didorong untuk mencapai produktifitas optimal.
- c. Kepribadian, yaitu anggota bersikap saling menghormati, ramah, terbuka, dan peka terhadap kepuasan kelompok.
- d. Performa, yaitu anggota organisasi memiliki nilai kreativitas, memenuhi kuantitas, mutu dan efisiensi.
- e. Orientasi tim, yaitu perusahaan yang selalu mendukung individu-individu untuk bekerjasama dengan tim-tim yang ada seperti dukungan manajemen pada karyawan untuk bekerjasama dalam satu tim, dukungan manajemen untuk menjaga hubungan dengan rekan kerja di anggota tim lain

### **Pengertian pelayanan**

Menurut Edison, dkk., (2017) adapun indikator- indikator budaya organisasi sebagai berikut:

- a. Kesadaran diri, yaitu anggota organisasi dengan kesadarannya bekerja untuk mendapatkan kepuasan dari pekerjaan mereka.
- b. Keagresifan, yaitu sejauh mana karyawan dalam perusahaan itu agresif dan kompetitif untuk menjalankan budaya organisasi sebaik-baiknya seperti persaingan sehat antar karyawan dalam bekerja, karyawan didorong untuk mencapai produktifitas optimal.
- c. Kepribadian, yaitu anggota bersikap saling menghormati, ramah, terbuka, dan peka terhadap kepuasan kelompok.
- d. Performa, yaitu anggota organisasi memiliki nilai kreativitas, memenuhi kuantitas, mutu dan efisiensi.
- e. Orientasi tim, yaitu perusahaan yang selalu mendukung individu-individu untuk bekerjasama dengan tim-tim yang ada seperti dukungan manajemen pada karyawan untuk bekerjasama dalam satu tim, dukungan manajemen untuk menjaga hubungan dengan rekan kerja di anggota tim lain.

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir (2012:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- a. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- d. Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- e. Faktor keterampilan petugas;
- f. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir (2012:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- a. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- d. Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- e. Faktor keterampilan petugas;
- f. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

## **Metode Penelitian**

### **Jenis penelitian**

peneliti menetapkan jenis penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dimana metode ini lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti kesubtansi makna dari fenomena tersebut dan sangat terpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat atau sering juga dikatakan berbentuk pernyataan-pernyataan atau kalimat.

### **Sumber Data**

- a. Data Primer : Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer.
- b. Data Sekunder : Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai kompetensi pelayanan dan budaya organisasi .
- c. Pengumpulan Data  
Langkah pertama dalam proses analisis data adalah pengumpulan data. Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi yang dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek yaitu, deskripsi dan refleksi.
- d. Reduksi Data Cara mereduksi data adalah dengan melakukan seleksi, membuat ringkasan atau uraian singkat. Menggolongkan kedalam pola-pola dengan membuat transkrip penelitian untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus. Membuang bagian yang tidak diperlukan atau tidak relevan dengan penelitian sehingga pada akhirnya diperoleh data yang terkait.
- e. Penyajian Data  
Setelah proses reduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang telah tersusun sehingga memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan sesuai dengan apa yang telah diteliti sehingga diperoleh kemudahan dalam menafsirkan data.
- d. Penarikan Kesimpulan  
Setelah proses penyajian data, langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan, pola-pola penjelasan, alur sebab akibat. Kesimpulan yang ditarik dalam penelitian ini segera diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali sambil melihat catatan lapangan yang sudah ada, tujuannya adalah agar diperoleh pemahaman yang lebih tepat, selain cara itu bisa juga dengan mendiskusikannya.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Bagaimana implementasi budaya organisasi di SPBU 14.228.352 Dachi Kota Gunungsitoli?**

Budaya organisasi di SPBU 14.228.352 Dachi Kota Gunungsitoli telah mengalami perkembangan yang signifikan. Awalnya, fokus utama berada pada efisiensi operasional, namun kini telah bergeser ke arah pembentukan budaya organisasi yang kuat untuk mendukung mutu pelayanan yang lebih baik. Nilai-nilai seperti kerja sama tim, integritas, tanggung jawab, kedisiplinan, keamanan, kebersihan, dan pelayanan pelanggan yang unggul telah menjadi landasan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan kualitas pelayanan. Budaya 3S ( Senyum salam Sapa ) yang menjadi slogan dalam pelayanan di SPBU 14.228.352 Dachi Kota Gunungsitoli yang harus tetap harus konsisten tetap dilaksanakan sehingga menjadi cerminan dalam mutu pelayanan karyawan.

Peran kepemimpinan dari manajer dan supervisor sangat penting dalam memantau dan memastikan implementasi nilai-nilai budaya organisasi berjalan secara kontinu dan

sesuai dengan mutu pelayanan yang diharapkan. Karyawan yang bekerja dalam lingkungan yang mendukung dan memiliki nilai-nilai budaya yang jelas cenderung lebih termotivasi dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan.

Namun, implementasi budaya organisasi ini juga menghadapi berbagai tantangan, terutama perbedaan latar belakang, usia, dan karakteristik individu karyawan. Perbedaan cara pandang antara karyawan yang lebih muda dan lebih tua, serta tekanan dalam mencapai target perusahaan, menambah kompleksitas dalam penerapan nilai-nilai budaya organisasi. Meski demikian, melalui komunikasi yang efektif dan bimbingan berkelanjutan, SPBU ini berhasil mengatasi sebagian besar tantangan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, implementasi budaya organisasi di SPBU memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan mutu pelayanan. Manajer dan supervisor menegaskan bahwa karyawan dalam lingkungan dengan nilai budaya yang jelas cenderung lebih termotivasi, produktif, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan, yang meningkatkan kualitas layanan serta kepercayaan pelanggan. Operator juga merasakan manfaatnya, seperti peningkatan responsivitas, konsistensi layanan, dan penurunan keluhan. Mereka menekankan pentingnya kerja sama tim dan melihat perlunya peningkatan fasilitas serta pelatihan berkelanjutan untuk memperkuat budaya organisasi. Temuan ini menunjukkan bahwa budaya organisasi yang diterapkan dengan baik sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan dan loyalitas pelanggan di SPBU. Secara keseluruhan, budaya organisasi yang diterapkan dengan baik, didukung oleh kepemimpinan yang efektif, berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan di SPBU 14.228.352 Dachi Kota Gunungsitoli. Konsistensi dalam implementasi, bersama dengan peningkatan fasilitas dan pelatihan yang memadai, akan terus memperkuat hubungan antara budaya organisasi dan kepuasan pelanggan.

Bagaimana hubungan antara implementasi budaya organisasi dengan mutu pelayanan karyawan di SPBU tersebut ?

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis bagaimana implementasi budaya organisasi di SPBU 14.228.352 Dachi Kota Gunungsitoli berpengaruh terhadap mutu pelayanan karyawan. Beberapa aspek utama yang diamati meliputi kesadaran diri, keagresifan, kepribadian, performa, orientasi tim, reliabilitas, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik.

1. Kesadaran Diri: Kesadaran diri karyawan menjadi fondasi utama dalam pelayanan, dimana pengenalan terhadap kekuatan dan kelemahan pribadi membantu dalam memberikan layanan yang lebih baik. Meskipun ada tantangan dalam pengembangannya, evaluasi rutin dan bimbingan dari supervisor membantu meningkatkan kesadaran diri, yang berdampak positif pada kualitas pelayanan.
2. Keagresifan: Tingkat keagresifan karyawan beragam, dengan beberapa karyawan yang sangat proaktif dan lainnya lebih pasif. Keagresifan yang dikendalikan dengan profesionalisme dapat meningkatkan pengalaman pelanggan, sementara keagresifan yang tidak terkontrol dapat menurunkan kualitas pelayanan.
3. Kepribadian: Kepribadian karyawan yang selaras dengan nilai-nilai organisasi mempermudah dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Sikap ramah, sabar,

dan responsif berkontribusi positif terhadap interaksi dengan pelanggan dan kualitas pelayanan yang diberikan.

4. **Performa:** Performa karyawan yang baik sering kali berasal dari penerapan nilai-nilai budaya organisasi, dimana kedisiplinan dan kepatuhan terhadap prosedur menjadi indikator utama. Karyawan menunjukkan kesadaran untuk terus belajar dan berkembang, yang tercermin dalam peningkatan performa mereka.
5. **Orientasi Tim:** Kerjasama tim yang baik memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi kerja dan kepuasan pelanggan. Meskipun ada tantangan dalam perbedaan latar belakang, komunikasi terbuka dan saling membantu dalam tim terbukti efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan.
6. **Reliabilitas:** Reliabilitas layanan sangat bergantung pada penerapan prosedur kerja yang ketat dan pengawasan rutin. Karyawan menunjukkan komitmen tinggi dalam menjaga keakuratan dan konsistensi pelayanan, yang berperan penting dalam membangun kepercayaan pelanggan.
7. **Responsivitas:** Implementasi budaya organisasi yang mendukung proaktivitas dan komunikasi terbuka mendorong karyawan untuk tanggap dan teliti dalam merespons kebutuhan pelanggan. Responsivitas ini berkontribusi signifikan terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan.
8. **Assurance (Jaminan):** Jaminan layanan yang baik didukung oleh prosedur operasional yang ketat, pengawasan, dan pelatihan berkelanjutan. Hal ini menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas dan konsistensi layanan yang diberikan.
9. **Empati:** Empati dalam pelayanan pelanggan berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Karyawan yang terlatih untuk berkomunikasi dengan baik dan menunjukkan empati mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
10. **Tangibles (Bukti Fisik):** Kebersihan dan penampilan fasilitas menjadi aspek vital dalam membentuk persepsi pelanggan tentang kualitas layanan. Pemeliharaan rutin dan tanggung jawab karyawan dalam menjaga kebersihan dan penampilan fasilitas mendukung pelayanan yang profesional dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa implementasi budaya organisasi memiliki hubungan yang erat dan signifikan dengan mutu pelayanan karyawan. Setiap aspek yang diamati berkontribusi dalam menciptakan pelayanan yang konsisten, akurat, dan memuaskan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi SPBU.

Apa saja faktor-faktor yang menghambat implementasi Budaya Organisasi sehingga berdampak pada mutu pelayanan karyawan di SPBU 14.228.352

Dachi Kota Gunungsitoli ?

Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi, peneliti mengidentifikasi sejumlah faktor internal dan eksternal yang menjadi hambatan dalam implementasi nilai-nilai budaya organisasi di SPBU 14.228.352 Dachi Kota Gunungsitoli. Hambatan-hambatan ini dapat mengganggu upaya manajemen dalam menciptakan lingkungan kerja yang konsisten dengan budaya organisasi yang diinginkan.

1. **Resistensi terhadap Perubahan Karyawan :** terutama yang sudah lama bekerja , menunjukkan resistensi atau penolakan terhadap perubahan yang berkaitan dengan

penerapan nilai-nilai budaya baru. Resistensi terhadap perubahan adalah hal yang umum dalam organisasi, terutama ketika perubahan tersebut dianggap mengganggu rutinitas atau kebiasaan yang telah terbentuk lama. Karyawan senior sering kali memiliki cara kerja yang sudah mapan, dan mereka mungkin merasa tidak nyaman atau khawatir dengan perubahan yang diusulkan, yang dapat mengakibatkan penolakan secara sadar atau tidak sadar terhadap nilai-nilai budaya baru. Peneliti mencatat bahwa hal ini menghambat penerapan budaya organisasi yang diinginkan, karena karyawan senior mungkin kurang mendukung atau bahkan mengabaikan upaya tersebut.

2. Perbedaan Latar Belakang dan Usia Karyawan : Terdapat perbedaan dalam latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, dan usia di antara karyawan yang mempengaruhi penerapan nilai-nilai budaya organisasi. Perbedaan latar belakang dan usia dapat menyebabkan perbedaan dalam pandangan, nilai, dan pendekatan kerja. Karyawan yang lebih muda mungkin lebih terbuka terhadap inovasi dan nilai-nilai baru, sementara karyawan yang lebih senior mungkin lebih konservatif. Hal ini dapat menciptakan kesenjangan dalam penerapan nilai-nilai budaya organisasi, karena tidak semua karyawan memiliki pemahaman atau komitmen yang sama terhadap nilai-nilai tersebut. Selain itu, perbedaan ini juga bisa memengaruhi komunikasi dan kolaborasi antar karyawan, yang pada gilirannya menghambat implementasi budaya organisasi secara menyeluruh.
3. Ketidakkonsistenan dalam Penerapan Nilai-Nilai Budaya : Ada ketidakkonsistenan dalam bagaimana nilai-nilai budaya organisasi diterapkan di lapangan, terutama ketika karyawan menghadapi tekanan untuk mencapai target atau dalam situasi darurat. Dalam praktiknya, karyawan sering kali lebih fokus pada hasil kerja daripada proses atau nilai-nilai yang seharusnya dijunjung tinggi. Tekanan untuk memenuhi target atau menghadapi situasi mendesak dapat membuat karyawan mengesampingkan nilai-nilai budaya organisasi. Ketidakkonsistenan ini dapat merusak upaya manajemen untuk membangun dan memelihara budaya organisasi yang kuat, karena karyawan mungkin hanya mengikuti nilai-nilai tersebut ketika situasi memungkinkan, bukan sebagai bagian dari kebiasaan sehari-hari.
4. Tekanan dari Pelanggan Pelanggan yang memiliki berbagai karakter, termasuk yang tidak sabaran atau sulit dihadapi, dapat memengaruhi moral dan kinerja karyawan, karyawan sering kali harus berinteraksi dengan pelanggan yang menuntut atau memiliki ekspektasi tinggi. Tekanan ini bisa membuat karyawan stres dan mengalihkan fokus mereka dari penerapan nilai-nilai budaya organisasi ke upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secepat mungkin. Akibatnya, standar budaya yang seharusnya dijalankan mungkin tidak diterapkan secara konsisten, terutama ketika karyawan merasa tertekan untuk segera menyelesaikan pekerjaan.
5. Persaingan dengan SPBU Lain : Berdasarkan kesimpulan wawancara dari para informan Persaingan dengan SPBU lain yang lebih modern dan memiliki layanan atau fasilitas lebih baik menciptakan tekanan untuk terus berinovasi dan beradaptasi. Dalam konteks persaingan, SPBU yang lebih modern mungkin menawarkan layanan yang lebih menarik bagi pelanggan, seperti fasilitas tambahan atau teknologi yang lebih canggih. SPBU 14.228.352 Dachi Kota Gunungsitoli harus berupaya untuk tetap kompetitif di tengah persaingan ini.



## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti di SPBU 14.228.352 Dachi Kota Gunungsitoli, maka dapat diambil kesimpulan dari hasil analisa penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, budaya organisasi yang diterapkan dengan baik, didukung oleh kepemimpinan yang efektif, berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan di SPBU 14.228.352 Dachi Kota Gunungsitoli. Konsistensi dalam implementasi, bersama dengan peningkatan fasilitas dan pelatihan yang memadai, akan terus memperkuat hubungan antara budaya organisasi dan kepuasan pelanggan.
2. Secara keseluruhan, menegaskan bahwa implementasi budaya organisasi memiliki hubungan yang erat dan signifikan dengan mutu pelayanan karyawan. Setiap aspek yang diamati berkontribusi dalam menciptakan pelayanan yang konsisten, akurat, dan memuaskan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi SPBU.
3. Berdasarkan hasil penelitian dapat diidentifikasi sejumlah faktor internal dan eksternal yang menjadi hambatan dalam implementasi nilai-nilai budaya organisasi di SPBU 14.228.352 Dachi Kota Gunungsitoli. Hambatan-hambatan ini dapat mengganggu upaya manajemen dalam menciptakan lingkungan kerja yang konsisten dengan budaya organisasi yang diinginkan. Salah satunya disebabkan faktor internal antara lain resistensi terhadap perubahan karyawan, perbedaan latar belakang dan usia karyawan, dan ketidakkonsistenan dalam penerapan nilai-nilai budaya. Serta faktor eksternal antara lain tekanan dari pelanggan yang memiliki berbagai karakter, termasuk yang tidak sabaran atau sulit dihadapi, dapat memengaruhi moral dan kinerja karyawan. Dan persaingan dengan SPBU lain yang lebih modern dan memiliki layanan atau fasilitas lebih baik menciptakan tekanan untuk terus berinovasi dan beradaptasi. Dalam konteks persaingan, SPBU yang lebih modern mungkin menawarkan layanan yang lebih menarik bagi pelanggan, seperti fasilitas tambahan atau teknologi yang lebih canggih.

## Referensi

- Achmad Sobirin (2019 : 186) “*Budaya Organisasi*” Edisi ketiga UPP STIM YKPN Yogyakarta 55581.
- Atamimi, R. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Spbu Pohon Pule. *Soso-Q: Jurnal Manajemen*, 9(1), 64-75.
- Azmi (2021) Implementasi Budaya Organisasi Pada Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Karimun. *Jurnal Kemunting* , E-ISSN 2720-9113
- Barata AA, 2014, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Busro, Muhammad. 2018. Teori-teori Manajemen Sumber daya Manusia. Jakarta: Prenada Media Group
- Chandra, G., & Tjiptono, F. (2016). Service, quality dan satisfaction. Edisi Keempat, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Carmiasih, C., & Fitriaty, F. (2022). Pengaruh Pelatihan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Komitmen Organisasi Pada Juru Pelihara Dan Satuan Pengamanan (Satpam) Di Kawasan Cagar Budaya Muara Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 11(03), 541-651.
- Edison, Emron.,Yoni Anwar dan Komariyah. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : Alfabeta.

- Edison, Emron, Anwar, Yohny, & Imas. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Strategi dan Perubahan Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Ernawan, Erni R. 2018. *Organizational Culture: Budaya Organisasi dalam Perspektif Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Fitri, k. A. (2022). Analisis kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada spbu 6470702 liang anggung (doctoral dissertation, universitas islam kalimantan mab)
- Fitri, K. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Spbu 6470702 Liang Anggang (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab).
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Gunara, T., & Sudibyoy, U. H. (2016). *Marketing Muhammad: Strategi Bisnis nabi Muhammad dalam Memenangkan Persaingan Pasar*. Bandung: Takbir Publishing House.
- Handayani, S. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan pasti pass di SPBU 44.522. 20 Bangsri Kabupaten Brebes (cv. berkah) terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Strategik*, 2(1).
- Judiari, Josina, 2015. *Psikologi Konsumen*. Buku Ajar (tidak dipublikasikan)
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran jilid 1 (12th ed.)*. Erlangga.
- Kreitner. 2010. *Organizational Behavior*. McGraw-Hill. New York
- Krisnawati, S. N. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU No. 64.751. 15 Samarinda. *E Journal Administrasi Bisnis*.
- Moenir, H.A.S. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ratminto & Winarsih, S.Atik. 2015. *Manajemen Pelayanan*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge, 2015, *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta : Salemba Empat
- Rachma Attamimi , Tamariska Paulina , 2021 Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di SPBU Pohon Pule. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Pattimura*
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Stamatis, D. H. (2018). *Total quality service: principles, practices, and implementation*. Routledge.
- Schein, E. H. (2020). *Organizational culture and leadership*. John Wiley & Sons.
- Tjiptono, Fandy, 2016, *Strategi Pemasaran, Edisi 2*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik (2nd ed.)*. Andi Publiser.
- Wibowo, 2014 *Manajemen Kinerja*, Jakarta. Rajawali Pers.
- Wibowo. 2016. *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo. 2011. *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Parsada.