

Pengaruh Pemberdayaan Dan Kualitas Layanan Internal Terhadap Komitmen Pegawai Lion Group Di Bandara Udara Internasional Radin Inten II

Suwarto¹, Dharmawa², Annisa Umami Fitraiani³
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muhammadiyah Metro^{1,2,3}

Abstrak

Pelayanan merupakan hal yang paling penting untuk diutamakan dalam sektor jasa. Pelayanan yang dapat diterima dengan baik oleh konsumen, dapat diartikan bahwa pelayanan tersebut telah tepat sasaran. Selain itu, hal ini akan menjadi penilaian konsumen terhadap pegawai sekaligus perusahaan dari penerbangan tersebut yang dapat memberikan citra positif. Sampel penelitian adalah pegawai Lion Group yang berada pada Bandara Udara Internasional Radin Inten II. Penelitian ini memiliki jumlah populasi 18 orang < 30 orang, sehingga penelitian ini akan menggunakan seluruh populasi tanpa menarik sampel penelitian sebagai unit observasi yang disebut sebagai teknik sensus. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear berganda dengan aplikasi SPSS. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen pegawai. Kualitas layanan internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen pegawai. Pemberdayaan dan kualitas layanan internal secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen pegawai.

Kata Kunci : Pemberdayaan, kualitas layanan internal dan komitmen pegawai

Abstract

Service is the most important aspect to be prioritized in the service sector. Service that is well received by consumers can be interpreted as being appropriately targeted. In addition, this will become a basis for consumer evaluation of employees as well as the airline company, which can create a positive image. The research sample consisted of employees of Lion Group working at Radin Inten II International Airport. This study had a population of 18 people (< 30 people); therefore, it used the entire population without drawing a sample as the unit of observation, known as the census technique. The data analysis technique in this study used multiple linear regression testing with the SPSS application. Based on the research results, it can be concluded that empowerment has a positive and significant effect on employee commitment. Internal service quality has a positive and significant effect on employee commitment. Empowerment and internal service quality together have a positive and significant effect on employee commitment.

Keyword: Empowerment, internal service quality and employee commitment

I. Pendahuluan

Pelayanan merupakan hal yang paling penting untuk diutamakan dalam sektor jasa. Pelayanan yang dapat diterima dengan baik oleh konsumen, dapat diartikan bahwa pelayanan tersebut telah tepat sasaran. Selain itu, hal ini akan menjadi penilaian konsumen terhadap pegawai sekaligus perusahaan dari penerbangan tersebut yang dapat memberikan citra positif. Pelayanan baik yang diberikan oleh pegawai suatu perusahaan tentunya tidak lepas dari pemberdayaan. Menurut Zhang & Geng (2019) bahwa pemberdayaan mengacu pada izin untuk mengakses sumber daya "fiskal dan informasi" dalam memenuhi kebutuhan konsumen dan menyediakan layanan berkualitas tinggi yang telah diperiksa sebagai elemen fasilitasi yang meningkatkan keterlibatan pegawai dan meningkatkan efektivitas pemulihan layanan, dan menghasilkan pemberian layanan yang unggul. Pemberdayaan dalam bentuk pendidikan dan pelatihan yang dapat diterima baik oleh pegawai, akan menghasilkan hasil yang baik dalam memberikan pelayanan pada konsumen.

Lion Group merupakan salah satu perusahaan penerbangan yang sudah banyak dikenal oleh masyarakat Indonesia. Lion Group yang terdapat pada provinsi Lampung terdiri dari maskapai penerbangan seperti Lion Air, Super Air Jet, dan Batik Air. Maskapai tersebut seringkali mendapatkan keluhan dari konsumen pengguna jasa penerbangan terkait dengan pelayanan yang diterima konsumen. Hal ini berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada konsumen saat menghadapi permasalahan terkait dengan barang bawaan, bagasi, persyaratan penerbangan, dsb. Hal ini didukung Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YKKI) (2020) yang menguraikan sektor transportasi yang mendapatkan komplain paling banyak sebesar 18,7%.

Media Konsumen (2022) juga menerangkan bahwa banyak konsumen yang komplain terkait dengan perubahan jadwal secara mendadak yang diganti tanpa pemberitahuan, barang bawaan konsumen yang berada pada pesawat berbeda, dsb. Adanya permasalahan ini menunjukkan citra perusahaan yang semakin rendah dan juga sumber daya manusia pendukung yang masih belum optimal dalam memberikan pelayanan konsumen. Di sisi lain, Lion Group telah memberikan pelatihan secara berkala pada pegawai mereka. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan bahwa selama ini pelatihan yang diberikan belum sepenuhnya diterapkan dalam pekerjaan mereka sehingga pelayanan yang diberikan pada konsumen terkesan tidak profesional.

Kualitas layanan internal juga merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan terkait dengan bagaimana hubungan yang terjadi antar pegawai. Apabila antar sesama pegawai tidak memiliki hubungan yang baik, tentu dapat berdampak pada komitmen mereka untuk dapat memberikan kinerja yang efektif pada perusahaan. Seringkali, hal yang ditemui saat terjadi permasalahan yaitu antar sesama pegawai yang tidak dapat menyelesaikan masalah, lalu saling lempar masalah tersebut kepada sesama pegawai didepan konsumen. Hal ini menunjukkan kualitas layanan internal yang sangat rendah.

Menurut Abdullah *et al.* (2021) bahwa jika semua orang berusaha untuk memberikan layanan internal yang lebih baik kepada pelanggan internal (antar sesama pegawai), maka pelanggan eksternal (konsumen) kemungkinan akan menerima layanan dengan kualitas lebih tinggi. Fokus pemberian layanan internal adalah untuk mencapai pertukaran internal yang efektif antara organisasi, kelompok pegawai dan pegawai; pertukaran ini pada gilirannya berkontribusi terhadap kinerja organisasi (Sharma *et al.*, 2016).

Sumber daya manusia sangat mendukung dalam aktivitas perusahaan untuk dapat mencapai tujuan mereka. Sumber daya manusia tersebut tidak hanya hubungan yang terjadi antara pegawai dengan perusahaan, melainkan hubungan antara sesama pegawai antar bagian

pekerjaan. Semakin erat hubungan yang dimiliki sesama pegawai akan berefek pada tujuan perusahaan dan meningkatkan komitmen mereka untuk bekerja lebih baik.

Komitmen pegawai adalah kemampuan pegawai untuk loyal dan mengidentifikasi dengan organisasi dalam kaitannya dengan tugas dan tanggung jawab. Menurut Bos-Nehles & Meijerink (2018) bahwa individu dengan ikatan yang kuat dengan organisasi akan merasa kohesif dengannya dan mendapatkan kesenangan dari menjadi anggota organisasi. Komitmen penting karena sering mengarah pada kinerja pekerjaan yang lebih baik dan dengan demikian keunggulan kompetitif bagi organisasi (Mahmood *et al.*, 2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pemberdayaan berpengaruh terhadap komitmen pegawai, kualitas layanan internal berpengaruh terhadap komitmen pegawai serta pemberdayaan dan kualitas layanan internal secara bersama-sama berpengaruh terhadap komitmen pegawai.

Pertukaran Sosial

Teori pertukaran sosial mengacu pada sejauh mana bentuk pertukaran sosial apa pun, termasuk barang berwujud/tidak berwujud dan material/non-material yang dipertukarkan antar individu (Bos-Nehles & Meijerink, 2018). Pertukaran sosial melibatkan tindakan yang bergantung pada reaksi penghargaan dari orang lain. Sederhananya, biaya dan penghargaan sosial mendorong keputusan dan perilaku manusia. Oleh karena itu, teori pertukaran sosial menekankan status saling ketergantungan antara orang-orang dalam suatu hubungan (AlKahtani *et al.*, 2021). Asumsi dasar dari teori pertukaran sosial adalah bahwa individu masuk ke dalam dan mempertahankan hubungan dengan harapan untuk mendapatkan nilai imbalan (Cortez & Johnston, 2020). Studi yang lebih baru telah menggeneralisasi pendekatan pertukaran sosial dari individu ke dalam pertukaran antara entitas, perusahaan, dan/atau kelompok (AlKahtani *et al.*, 2021).

Pemberdayaan

Pemberdayaan dapat dikatakan sebagai salah satu faktor terpenting untuk mempengaruhi sikap pegawai (Lu *et al.*, 2019). Pemberdayaan digambarkan sebagai serangkaian kognisi yang membentuk motivasi intrinsik (Nayak *et al.*, 2018), dapat dibayangkan bahwa pegawai yang merasakan pemberdayaan menemukan pekerjaan mereka lebih bermakna, merasa kuat di lingkungan kerja mereka, dan karena itu lebih bersemangat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pemberdayaan terbukti dapat berefek pada sikap kerja pengikut seperti kepuasan kerja dan komitmen (Ibrahim, 2020). Temuan empiris ini menunjukkan bahwa pegawai lebih berkomitmen pada organisasi mereka dan mengalami tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, ketika mereka memiliki rasa kompetensi, dapat bekerja secara mandiri, dan mengetahui bahwa pekerjaan mereka merupakan kontribusi yang berarti bagi organisasi mereka.

Pemberdayaan yang diberikan kepada pegawai dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dan kepuasan kerja yang lebih tinggi secara keseluruhan (Biswas & Bhatnagar, 2013). Pemberdayaan mengacu pada sejauh mana pegawai didorong untuk membuat keputusan tertentu tanpa berkonsultasi dengan supervisor mereka, sehingga dinamika organisasi dimulai dari bawah (Jiang *et al.*, 2019; Lu *et al.*, 2019). Ini melibatkan pemberian otonomi kepada pegawai untuk membuat keputusan tentang bagaimana mereka akan menangani aktivitas sehari-hari mereka (Anggreyani & Satrya, 2020). Dengan kata lain, pemberdayaan menawarkan kontrol, kebebasan, dan informasi kepada pegawai untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan dan aktivitas organisasi lainnya (Triatmanto *et al.*, 2019). Memberdayakan pegawai dapat meningkatkan kepuasan pegawai dan membantu mempertahankan pegawai terbaik (Elnaga &

Imran, 2013), dan pada akhirnya mengurangi perputaran pegawai (Andika & Darmanto, 2020) dan meningkatkan komitmen organisasi (Qing *et al.*, 2020).

Kualitas Layanan Internal

Kualitas layanan internal didefinisikan sebagai memenuhi harapan dan persyaratan untuk keberhasilan orang-orang di dalam perusahaan sehingga mereka dapat menyenangkan pelanggan di pasar (Osahon & Kingsley, 2016). Kualitas layanan internal ditandai dengan sikap yang dimiliki individu antara satu sama lain dan cara orang saling melayani di organisasi (Miknevičius *et al.*, 2022). Sebagian besar literatur menjelaskan atribut layanan dalam hal bagaimana organisasi merancang dan memberikan layanan kepada pelanggan eksternal. Namun baru-baru ini, para peneliti mulai menyadari pentingnya hubungan antara pelanggan internal dan literatur yang berkembang tentang kualitas layanan internal. Kualitas layanan internal didefinisikan sebagai kualitas layanan yang dialami oleh unit organisasi tertentu atau orang-orang yang bekerja di dalamnya (Joung *et al.*, 2015).

Kualitas layanan internal mempromosikan gagasan bahwa penyampaian layanan adalah proses di seluruh perusahaan untuk menjaga keseimbangan konstan antara layanan dan kebutuhan pelanggan (Srivastava & Prakash, 2018). Kualitas layanan internal dibangun di atas hubungan antara organisasi dan pelanggannya. Ini berfokus pada mewujudkan pertukaran internal yang efektif antara organisasi dan pegawainya sebagai prasyarat untuk pertukaran yang sukses di pasar eksternal. Setiap kali pegawai berinteraksi sebagai bagian dari jaringan layanan internal, pertemuan layanan terjadi. Setiap interaksi tersebut berkontribusi pada kepuasan pelanggan eksternal dan kemauan untuk terus menggunakan layanan organisasi (Fadil *et al.*, 2016). Dalam hal ini, mengingat sifat pemberian layanan khusus mereka, penyedia layanan kesehatan harus menemukan cara untuk meningkatkan interaksi internal mereka yang membantu mereka memenuhi permintaan dan memfasilitasi pemberian layanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan internal berperan dalam mendefinisikan fungsi internal organisasi, yang pada gilirannya mempengaruhi hubungan dalam berbagai fungsi organisasi dan pengukuran kualitas pelayanan (Miknevičius *et al.*, 2022).

Komitmen Pegawai

Komitmen pegawai didefinisikan sebagai keyakinan yang kuat pada tujuan dan nilai-nilai organisasi dan kemauan untuk mengerahkan upaya yang cukup besar atas nama organisasi (Mahmood *et al.*, 2019). Ini sebagai perasaan individu tentang organisasi secara keseluruhan (Bhanu & Babu, 2018). Oleh karena itu, menyebut komitmen pegawai sebagai keterikatan psikologis pegawai terhadap organisasinya.

Almeida & Coelho (2019) mengkonseptualisasikan bahwa komitmen pegawai terdiri dari tiga keadaan psikologis yang berbeda, yaitu keterikatan emosional dengan organisasi (komitmen afektif), pengakuan biaya yang terkait dengan meninggalkan organisasi (komitmen berkelanjutan) dan kewajiban yang dirasakan untuk tetap bersama organisasi. organisasi (komitmen normatif). Komitmen afektif adalah situasi di mana seorang pegawai terikat secara emosional dengan organisasi. Pegawai mengidentifikasi dan menikmati keanggotaan dengan organisasi (Lo *et al.*, 2017) sejauh pegawai tersebut memberikan waktunya untuk tujuan organisasi, serta membentuk hubungan yang bersahabat dengan rekan kerja dan bahkan menabung pensiun dengan organisasi (Teo *et al.*, 2020). Oleh karena itu, komitmen afektif terdiri dari tiga tahap. Pertama, pegawai menjadi sangat terikat dengan tujuan organisasi. Kedua, pegawai mengidentifikasi dengan misi organisasi dan merasa bahwa dia cocok dengan

organisasi. Ketiga, keinginan untuk tetap berada dalam organisasi. Pegawai yang berkomitmen secara afektif merasa dihargai dan bertindak sebagai utusan bagi organisasinya dan merupakan aset besar bagi organisasinya.

Hipotesis Penelitian

1. Pemberdayaan terhadap Komitmen Pegawai

Komitmen pegawai merupakan keadaan psikologis yang mencirikan hubungan antara pegawai dan organisasi, yang menyebabkan pegawai mengambil keputusan untuk bertahan di organisasi sebagai anggota atau keluar dari organisasi (Eliyana *et al.*, 2019). Tehubijuluw (2015) mendefinisikan komitmen sebagai semacam kecenderungan dan orientasi terhadap organisasi yang mengikat identitas individu terhadap organisasi. Komitmen mencakup tiga komponen: komitmen afektif, normatif, dan berkelanjutan. Jelas, semua organisasi cenderung meningkatkan komitmen pegawainya; pendekatan motivasi pegawai dapat digunakan untuk meningkatkan perasaan loyalitas dan komitmen ini (Labrague *et al.*, 2018).

Selama pegawai siap untuk mengambil lebih banyak tanggung jawab dan merasa diberdayakan, selain pengendalian diri mereka, mereka akan lebih berkomitmen pada organisasi dan melakukan tugasnya dengan motivasi. Dengan mendorong dan memberdayakan staf, organisasi dapat melatih staf yang lebih berkomitmen (Hamid *et al.*, 2013). Tingkat pemberdayaan psikologis yang tinggi akan meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi (Frye *et al.*, 2019), dan pegawai dapat melakukan pekerjaannya dengan kualitas yang lebih baik dan lebih bertanggung jawab (Safari *et al.*, 2020). Memang ada korelasi antara komitmen organisasi dan peran strategis kemanusiaan, pemberdayaan psikologis dan kemampuan belajar (Kiral, 2020). Pperilaku partisipatif pemimpin akan menyebabkan pemberdayaan psikologis dan, akibatnya, komitmen organisasi pegawai juga akan meningkat.

2. Kualitas Layanan Internal terhadap Komitmen Pegawai

Komitmen pegawai dianggap sebagai aspek penting karena memiliki hubungan langsung dengan pegawai serta dengan kinerja organisasi. Beberapa faktor terkait dengan sumber daya manusia dan faktor-faktor ini memainkan peran penting dalam pengembangan organisasi melalui faktor-faktor seperti kepuasan pegawai, komitmen pegawai, loyalitas, dan komunikasi. Tingkat komitmen yang lebih tinggi dari pegawai dengan atasan mereka menyebabkan tingkat produktivitas yang lebih tinggi. Kinerja dan komitmen pegawai memiliki hubungan yang searah dan komitmen pegawai yang tinggi berdampak positif terhadap prestasi kerjanya.

Selama beberapa tahun terakhir, konsep komitmen pegawai telah muncul secara signifikan dan ditemukan hubungan yang kuat antara komitmen pegawai dan kualitas layanan internal (Ching *et al.*, 2019; Odeh & Alghadeer, 2014). Kualitas layanan internal memiliki pengaruh positif terhadap komitmen pegawai karena dapat meningkatkan komitmen pegawai pada tingkat yang tinggi dan mendorong mereka untuk bekerja keras demi kemajuan dan kesuksesan organisasi. Beberapa peneliti menganggap komitmen pegawai sebagai keadaan psikologis pegawai yang menunjukkan hubungan yang kuat pegawai dengan organisasi dan memotivasi mereka untuk bekerja lebih keras untuk organisasi atasan mereka. Tingkat komitmen pegawai yang lebih tinggi bermanfaat bagi organisasi karena mengarah pada hasil perilaku tingkat tinggi dan membantu organisasi untuk mencapai tujuan keseluruhannya (Khan *et al.*, 2011).

3. Pemberdayaan dan Kualitas Layanan Internal terhadap Komitmen Pegawai

Pemberdayaan pegawai juga dapat dikatakan sebagai upaya melibatkan pegawai untuk bertanggung jawab dalam proses kerja. Dua aspek pemberdayaan yang terdiri dari perspektif multidimensi/struktural/organisasi dan perspektif psikologis/kognitif. Muhammad & Abdullah (2016) pemberdayaan negara dapat dilihat sebagai suatu cara untuk mendorong komitmen individu terhadap organisasi karena meningkatkan kesesuaian antara peran kerja dan kepercayaan terhadap kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan mendorong pegawai untuk melakukan lebih banyak upaya atas nama organisasi dan lebih berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

Dalam lingkungan bisnis yang dinamis saat ini, kualitas layanan dianggap sebagai salah satu elemen paling penting untuk keberhasilan suatu organisasi (Srivastava & Prakash, 2018). Selain itu, pelanggan telah mengembangkan harapan yang lebih tinggi karena meningkatnya kesadaran akan keunggulan dalam penyampaian layanan. Dalam konteks ini, kualitas layanan memiliki dua pendekatan yang berbeda: internal dan eksternal. Kualitas layanan eksternal mengacu pada persepsi pelanggan tentang apa yang mereka hargai dan apa yang bersedia mereka bayar. Kualitas layanan internal berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh pegawai dalam organisasi (Abdullah *et al.*, 2021). Jadi, untuk memastikan tingkat kualitas layanan yang tinggi diberikan kepada pelanggan eksternalnya, bisnis perlu memahami bagaimana kualitas layanan dioperasionalkan di antara pelanggan internal.

II. Metode Penelitian

Desain penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif karena akan menguji hipotesis berbasis teori. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Lion Group yang berada pada Bandara Udara Internasional Radin Inten II sebanyak 18 orang. Karakteristik sampel yang ditentukan harus mewakili populasi sehingga ukuran sampel dapat dikatakan sebagai banyaknya sampel yang akan diambil dari sekumpulan populasi. Apabila jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampel harus diambil secara keseluruhan (Hair Jr *et al.*, 2017). Namun, jika populasi lebih dari 100 orang, maka dapat dilakukan pengambilan sebesar 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasi (Arikunto, 2002). Penelitian ini memiliki jumlah populasi 18 orang < 30 orang, sehingga penelitian ini akan menggunakan seluruh populasi tanpa menarik sampel penelitian sebagai unit observasi yang disebut sebagai *tenik sensus*. Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan adalah jumlah populasi sebanyak 18 orang.

III. Hasil dan Pembahasan

Hasil uji hipotesis pada penelitian ini akan terdiri dari uji koefisien determinasi, uji persamaan regresi, uji t, dan uji f.

a. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 1. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.428 ^a	.183	.164	7.974

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Internal, Pemberdayaan

Sumber : Data diolah (2023)

Hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *adjusted R²* memiliki nilai sebesar 0,164 atau 16,4%. Nilai ini diartikan bahwa variabel pemberdayaan dan kualitas layanan internal memiliki nilai sebesar 16,4% pada komitmen pegawai, sedangkan sisanya 83,6% diduga dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kepemimpinan.

b. Uji t

Tabel 2. Hasil Uji t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	59.976	8.699		6.895	.000
Pemberdayaan	.311	.072	.436	4.339	.000
Kualitas Layanan Internal	.277	.144	.294	4.931	.007

a. Dependent Variable: Komitmen Pegawai

Sumber : Data diolah (2023)

Persamaan regresi pada penelitian ini yaitu $\hat{Y} = 59,976 + 0,311X_1 + 0,277X_2$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel pemberdayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} 4,339 > 2,10$ terhadap komitmen pegawai. Kemudian, variabel kualitas layanan internal memiliki pengaruh positif dan signifikan sebesar $0,007 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} 4,931 > 2,10$ terhadap komitmen pegawai.

c. Uji f

Tabel 3. Hasil Uji f ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	163.646	2	81.823	9.730	.000 ^b
	Residual	578.354	15	38.557		
	Total	742.000	17			

a. Dependent Variable: Komitmen Pegawai

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Internal, Pemberdayaan

Sumber : Data diolah (2023)

Hasil uji f menunjukkan bahwa pemberdayaan dan kualitas layanan internal secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 9,730 > F_{tabel} 3,63$ terhadap komitmen pegawai.

Pembahasan

1. Pengaruh Pemberdayaan terhadap Komitmen Pegawai

Pemberdayaan adalah salah satu faktor yang paling penting untuk mempengaruhi sikap kerja pegawai. Karena pemberdayaan yang dirasakan digambarkan sebagai serangkaian kognitif yang membentuk motivasi intrinsik, dapat dibayangkan bahwa pegawai yang merasakan pemberdayaan menemukan pekerjaan mereka lebih bermakna, merasa kuat di lingkungan kerja

mereka, dan karena itu lebih bersemangat untuk memenuhi pekerjaan mereka dengan sukses. Pemberdayaan yang dirasakan pengikut yang lebih tinggi telah terbukti berhubungan positif dengan sikap kerja pegawai seperti kepuasan kerja dan komitmen. Temuan empiris ini menunjukkan bahwa pegawai lebih berkomitmen pada organisasi mereka dengan didukung faktor pemberdayaan, ketika mereka memiliki rasa kompetensi, dapat bekerja secara mandiri, dan mengetahui bahwa pekerjaan mereka merupakan kontribusi yang berarti bagi organisasi mereka.

2. Pengaruh Kualitas Layanan Internal terhadap Komitmen Pegawai

Komitmen karyawan dianggap sebagai aspek penting karena memiliki hubungan langsung dengan karyawan serta dengan kinerja organisasi. Beberapa faktor terkait dengan sumber daya manusia dan faktor-faktor ini memainkan peran penting dalam pengembangan organisasi melalui faktor-faktor seperti kepuasan karyawan, komitmen karyawan, loyalitas, dan komunikasi. Tingkat komitmen yang lebih tinggi dari karyawan dengan majikan mereka menyebabkan tingkat produktivitas yang lebih tinggi. Kinerja dan komitmen pegawai memiliki hubungan yang searah dan komitmen pegawai yang tinggi berdampak positif terhadap prestasi kerjanya.

Kualitas layanan internal berpengaruh positif terhadap komitmen pegawai pada penelitian ini, karena dapat meningkatkan komitmen pegawai pada level yang tinggi dan mendorong mereka untuk bekerja keras demi kemajuan dan kesuksesan organisasi. Beberapa peneliti menganggap komitmen pegawai sebagai keadaan psikologis pegawai yang menunjukkan hubungan yang kuat pegawai dengan organisasi dan memotivasi mereka untuk bekerja lebih keras untuk organisasi majikan mereka. Tingkat komitmen pegawai yang lebih tinggi bermanfaat bagi organisasi karena mengarah pada hasil perilaku tingkat tinggi dan membantu organisasi untuk mencapai tujuan keseluruhannya.

3. Pengaruh Pemberdayaan dan Kualitas Layanan Internal bersama-sama terhadap Komitmen Pegawai

Pekerja yang diberdayakan berkomitmen dengan organisasi mereka karena organisasi memberi mereka pekerjaan, memberdayakan dan memperlakukan mereka secara adil. Komitmen pegawai dapat dinyatakan sebagai ikatan dan loyalitas pegawai dengan organisasi dan pekerjaannya. Komitmen pegawai dapat dipahami sebagai ikatan dan keterkaitan pegawai dengan perusahaannya. Ini sangat bervariasi dari komitmen perusahaan lain, seperti pengesahan etika kerja, komitmen dengan karir seseorang, keterlibatan kerja, dll. Komitmen pegawai adalah ikatan emosional dan psikologis serta keterkaitan dengan organisasi. Upaya pegawai terhadap tujuan organisasi dan penyalarsan nilai, investasi perilaku dalam organisasi dan motivasi untuk tetap berada dalam organisasi berkontribusi terhadap komitmen organisasi.

Komitmen yang dimiliki seorang pegawai terhadap organisasinya dapat dijelaskan dalam bahasa sehari-hari dalam tiga cara: ingin (afektif), perlu (melanjutkan), dan harus (normatif) tetap dengan pimpinan mereka saat ini. Data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kebutuhan berdasarkan komitmen beroperasi dengan sedikit hubungan dengan niat pegawai untuk keluar. Komitmen berkelanjutan tampak bersifat transaksional di mana pegawai membuat analisis komparatif antara investasi saat ini di organisasi mereka terhadap alternatif eksternal yang layak. Melihat hanya pada dimensi ini secara terpisah, mungkin pegawai memperlakukan majikan mereka saat ini sebagai titik perbandingan, apakah ini bertentangan dengan perasaan internal mereka tentang waktu dan sumber daya yang telah diinvestasikan atau sebagai standar untuk membandingkan kemungkinan peluang pasar kerja eksternal. Terlepas dari itu, dan secara

praktis, meskipun sebuah perusahaan mungkin dapat secara positif memengaruhi komitmen kelanjutan melalui dimensi makna pemberdayaan, tidak ada dampak signifikan yang dibuat oleh komitmen berkelanjutan terhadap niat pergantian, dan dengan demikian, tidak memerlukan perhatian operasional.

Kualitas layanan internal adalah sumber vital kepuasan dan komitmen pegawai dalam industri jasa seperti sektor penerbangan. Studi sebelumnya menyimpulkan hasil yang beragam tentang dampak kepuasan pegawai dan komitmen kerja pada kinerja mereka. Studi saat ini menunjukkan bahwa pemberdayaan dan kualitas layanan internal secara bersama-sama berpengaruh terhadap komitmen pegawai.

IV. Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Variabel pemberdayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen pegawai.
2. Variabel kualitas layanan internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen pegawai.
3. Variabel pemberdayaan dan kualitas layanan internal secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen pegawai.

B. Saran

Saran pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Pimpinan perlu mengevaluasi pemberdayaan yang telah diberikan kepada pegawai untuk memaksimalkan kemampuan kerja pegawai.
2. Pimpinan perlu membangun kualitas layanan internal antar pegawai agar tercipta hubungan yang semakin dekat sehingga memudahkan aktivitas pekerjaan.
3. Pimpinan perlu mengadakan kegiatan kebersamaan untuk meningkatkan komitmen pegawai dalam bekerja melayani konsumen.

Daftar Pustaka

- Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021). Effects of internal service quality on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee well-being. *Nursing Open*, 8(2), 607–619. <https://doi.org/10.1002/nop2.665>
- AlKahtani, N. S., Iqbal, S., Sohail, M., Sheraz, F., Jahan, S., Anwar, B., & Haider, S. A. (2021). Impact of employee empowerment on organizational commitment through job satisfaction in four and five stars hotel industry. *Management Science Letters*, 11, 813–822. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.10.022>
- Almeida, M. da G. M. C., & Coelho, A. F. M. (2019). The antecedents of corporate reputation and image and their impacts on employee commitment and performance: The moderating role of CSR. *Corporate Reputation Review*, 22, 10–25.
- Andika, R., & Darmanto, S. (2020). The effect of employee empowerment and intrinsic motivation on organizational commitment and employee performance. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 18(2), 241–251.
- Anggreyani, N. M., & Satrya, I. G. H. (2020). Effect of job satisfaction, employee empowerment

- and job stress towards organizational commitment. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 4(6), 108–113.
- Arikunto, S. (2002). Metodologi penelitian suatu pendekatan proposal. *Jakarta: PT. Rineka Cipta*, 16.
- Bhanu, M. V. V., & Babu, P. C. S. (2018). Impact of Work Environment and Job Stress towards Job Satisfaction. *IOSR Journal of Business and Management*, 20(2), 1–7. <https://doi.org/10.9790/487X-2002020107>
- Biswas, S., & Bhatnagar, J. (2013). Mediator analysis of employee engagement: role of perceived organizational support, PO fit, organizational commitment and job satisfaction. *Vikalpa*, 38(1), 27–40.
- Bos-Nehles, A. C., & Meijerink, J. G. (2018). HRM implementation by multiple HRM actors: a social exchange perspective. *International Journal of Human Resource Management*, 29(22), 3068–3092. <https://doi.org/10.1080/09585192.2018.1443958>
- Cortez, R. M., & Johnston, W. J. (2020). The Coronavirus crisis in B2B settings: Crisis uniqueness and managerial implications based on social exchange theory. *Industrial Marketing Management*, 88, 125–135.
- Eliyana, A., Ma'arif, S., & Muzakki. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144–150. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>
- Elnaga, A., & Imran, A. (2013). The effect of training on employee performance. *European Journal of Business and Management*, 5(4), 137–147. <https://doi.org/10.36555/almana.v4i3.1477>
- Fadil, H., Singh, K., & Joseph, C. (2016). The influence of organizational innovation towards internal service quality in MBKS. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 317–324.
- Fernandez, S., & Moldogaziev, T. (2011). Empowering public sector employees to improve performance: Does it work? *The American Review of Public Administration*, 41(1), 23–47.
- Frye, W. D., Kang, S., Huh, C., & Lee, M. J. (MJ). (2019). What factors influence Generation Y's employee retention in the hospitality industry?: An internal marketing approach. *International Journal of Hospitality Management*, 85(July), 102352. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102352>
- Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, S. P. (2017). *Advanced issues in partial least squares structural equation modeling*. saGe publications.
- Hamid, S. F., Nordin, N., Adnan, A. A., & Sirun, N. (2013). A study on primary school teachers' organizational commitment and psychological empowerment in the district of klang. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 90, 782–787.
- Ibrahim, A. M. (2020). Psychological empowerment and organizational commitment among employees in the lodging industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*,

- Jiang, Y., Li, P., Wang, J., & Li, H. (2019). Relationships Between Kindergarten Teachers' Empowerment, Job Satisfaction, and Organizational Climate: A Chinese Model. *Journal of Research in Childhood Education*, 33(2), 257–270. <https://doi.org/10.1080/02568543.2019.1577773>
- Joung, H. W., Goh, B. K., Huffman, L., Yuan, J. J., & Surles, J. (2015). Investigating relationships between internal marketing practices and employee organizational commitment in the foodservice industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(7), 1618–1640. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2014-0269>
- Kiral, B. (2020). The relationship between the empowerment of teachers by school administrators and organizational commitments of teachers. *International Online Journal of Education and Teaching*, 7(1), 248–265.
- Labrague, L. J., McEnroe--Petitte, D. M., Tsaras, K., Cruz, J. P., Colet, P. C., & Gloe, D. S. (2018). Organizational commitment and turnover intention among rural nurses in the Philippines: Implications for nursing management. *International Journal of Nursing Sciences*, 5(4), 403–408.
- Lo, A. S., Im, H. H., Chen, Y., & Qu, H. (2017). Building brand relationship quality among hotel loyalty program members. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 458–488. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2015-0283>
- Lu, H., Zhao, Y., & While, A. (2019). Job satisfaction among hospital nurses: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 94, 21–31. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.01.011>
- Mahmood, A., Akhtar, M. N., Talat, U., Shuai, C., & Hyatt, J. C. (2019). Specific HR practices and employee commitment: the mediating role of job satisfaction. *Employee Relations*, 41(3), 420–435. <https://doi.org/10.1108/ER-03-2018-0074>
- Miknevičius, E., Jasinskas, E., Savitskyi, V., Asauliuk, I., & Olefir, D. (2022). Determination of Internal Service Quality in a Sport. *Independent Journal of Management & Production*, 13(3), 18–36. <https://doi.org/10.14807/ijmp.v>
- Muhammad, I. G., & Abdullah, H. H. (2016). Assessment of organizational performance: Linking the motivational antecedents of empowerment, compensation and organizational commitment. *International Review of Management and Marketing*, 6(4), 974–983.
- Nayak, T., Sahoo, C. K., & Mohanty, P. K. (2018). Workplace empowerment, quality of work life and employee commitment: a study on Indian healthcare sector. *Journal of Asia Business Studies*, 12(2), 117–136. <https://doi.org/10.1108/JABS-03-2016-0045>
- Osahon, O. J., & Kingsley, O. (2016). Statistical Approach to the Link between Internal Service Quality and Employee Job Satisfaction: A Case Study. *American Journal of Applied Mathematics and Statistics*, 4(6), 178–184. <https://doi.org/10.12691/ajams-4-6-3>
- Qing, M., Asif, M., Hussain, A., & Jameel, A. (2020). Exploring the impact of ethical leadership on job satisfaction and organizational commitment in public sector organizations: The

- mediating role of psychological empowerment. *Review of Managerial Science*, 14, 1405–1432.
- Safari, A., Adelpnah, A., Soleimani, R., Heidari Aqagoli, P., Eidizadeh, R., & Salehzadeh, R. (2020). The effect of psychological empowerment on job burnout and competitive advantage: The mediating role of organizational commitment and creativity. *Management Research*, 18(1), 47–71. <https://doi.org/10.1108/MRJIAM-06-2019-0935>
- Sharma, P., Kong, T. T. C., & Kingshott, R. P. J. (2016). Internal service quality as a driver of employee satisfaction, commitment and performance: Exploring the focal role of employee well-being. *Journal of Service Management*, 27(5), 773–797. <https://doi.org/10.1108/JOSM-10-2015-0294>
- Srivastava, S., & Prakash, G. (2018). Role of internal service quality in enhancing patient centricity and internal customer satisfaction. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 13(1), 2–20. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-02-2018-0004>
- Tehubijuluw, F. K. (2015). Increasing a Relationship Quality To Enhance Customer Loyalty Using Contact Frequency. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(6), 377–391.
- Teo, S. T. T., Bentley, T., & Nguyen, D. (2020). Psychosocial work environment, work engagement, and employee commitment: A moderated, mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 88, 102415.
- Triatmanto, B., Wahyuni, N., & Respati, H. (2019). Continual human resources empowerment through human capital and commitment for the organizational performance in hospitality industry. *Quality Acces to Sucses*, 20(173), 84–91.
- Zhang, M., & Geng, R. (2019). Empowerment in service recovery: the role of self-regulation process of frontline employee. *Management Decision*, 58(5), 828–843. <https://doi.org/10.1108/MD-10-2018-1073>