

PENGARUH BUDAYA KERJA DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR BULOG WILAYAH NTB

St. Maryam¹, Gusti Ayu Arini², Sonia Fahira³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bismis Universitas Mataram

Email : soniafahira17@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Budaya kerja dan Kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Bulog Wilayah NTB. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Kantor Bulog Wilayah NTB dan mitra yang bekerjasama dengan Kantor Bulog Wilayah NTB. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 51 karyawan dan 51 mitra. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi dan menyebarkan kuesioner yang berisi pertanyaan tentang Budaya kerja, Kinerja karyawan dan kualitas pelayanan. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa; 1) Budaya kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas pelayanan Kantor Bulog Wilayah NTB, 2) Kinerja karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan Kantor Bulog Wilayah NTB, 3) Budaya kerja dan Kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan Kantor Bulog Wilayah NTB.

Kata Kunci: Budaya kerja, Kinerja karyawan dan kualitas pelayanan

Abstract

This study aims to analyze the effect of work culture and employee performance on service quality at the NTB regional Bulog office. The type of research used is descriptive quantitative research. The population in this study were all employees of the NTB Regional Logistics Office and partners who collaborated with the NTB Regional Logistics Office. The number of samples used in this study were 51 employees and 51 partners. Data collection techniques used were interviews, documentation and distributing questionnaires containing questions about work culture, employee performance and service quality. The analytical tool used is multiple linear regression analysis. The results of data analysis show that; 1) Work culture has a positive and significant effect on the service quality of the NTB Regional Bulog Office, 2) Employee performance has a negative and significant effect on the service quality of the NTB Regional Bulog Office, 3) Work culture and employee performance together have a significant effect on the service quality of the Bulog Office West Nusa Tenggara Region.

Keywords: work culture, employee performance and service quality.

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam menunjang keberhasilan sebuah organisasi kerja. Terutama dalam menghadapi era globalisasi seperti sekarang ini, dimana dunia persaingan sangat ketat dan semakin kompleks dalam berbagai bidang, khususnya kehidupan organisasi, hal yang paling penting untuk diperhatikan adalah sumber daya manusia, karena ditangan manusia tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.

Dalam proses pencapaian tujuan tersebut seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi kerja harus dapat dimanfaatkan secara maksimal, khususnya sumber daya manusia yang merupakan pelaksana aktivitas operasional organisasi kerja karena disadari bahwa keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi, sejatinya tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang dimilikinya (Ernawati, 2018).

Menurut Mangkunegara (2017), kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai tujuan dari organisasi. Menurut Robbins (2006), kinerja yaitu hasil yang dicapai oleh karyawan berdasarkan kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Kinerja yang baik dan berhasil dalam mencapai tujuannya didasari oleh faktor-faktor yang berasal dari internal suatu perusahaan seperti budaya kerja. Budaya kerja merupakan suatu pemahaman, sikap dan perilaku yang diterapkan orang-orang sewaktu melaksanakan pekerjaan dalam suatu organisasi/institusi (Frinaldi, 2014). Dengan terciptanya budaya kerja dan kinerja yang baik maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada suatu organisasi.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Frinaldi, 2014).

Objek penelitian ini adalah kantor Bulog wilayah NTB, merupakan Instansi milik pemerintah yang berada di bawah naungan Badan Usaha Milik Negara, dimana kantor Bulog ini bergerak dalam bidang logistik pangan. Bulog memiliki tugas pokok diantaranya yaitu menjaga harga dasar pembelian gabah, stabilisasi harga khususnya harga pokok, dan pengelolaan stok pangan (Bulog, 2021).

Adapun hasil wawancara dengan salah satu karyawan di kantor Bulog Wilayah NTB terkait dengan fenomena kinerja karyawan, peneliti memperoleh informasi bahwa target pencapaian kinerja organisasi dilihat dari segi ketepatan waktu pada tahun 2021 sebesar 100%, namun yang dapat terealisasi hanya sebesar 80,16%. Berdasarkan informasi tersebut diketahui bahwa kinerja organisasi pada kantor Bulog wilayah NTB dapat dikatakan cukup baik, sehingga kinerja organisasi dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar tujuan kinerja pada kantor Bulog wilayah NTB semakin baik kedepannya.

Penerapan budaya kerja dan peningkatan kualitas kinerja karyawan pada kantor Bulog ini dimaksudkan untuk meningkatkan standar pelayanan yang baik pada kantor bulog. Pelayanan publik yang dilaksanakan pada kantor Bulog merupakan amanat dari Inpres No. 3 tahun 2012 tentang Kebijakan Pengadaan Gabah/Berita dan Penyaluran Beras oleh Pemerintah, yang merupakan pengejawentahan intervensi pemerintah dalam perberasan nasional untuk memperkuat ketahanan pangan. Mencermati uraian pada latar belakang diatas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Budaya Kerja dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Bulog Wilayah NTB”**.

2. KAJIAN PUSTAKA

Budaya Kerja

Menurut Nawawi (2003), Budaya Kerja adalah kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh karyawan dalam suatu organisasi, pelanggaran terhadap kebiasaan ini memang tidak ada sangsi tegas, namun dari pelaku organisasi secara moral telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut merupakan kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan.

Menurut Triguno (2006), Budaya Kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan, dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi yang tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja.

Sehingga dari beberapa pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa Budaya Kerja adalah nilai-nilai dan kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh karyawan

dalam suatu organisasi yang tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja.

Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2006) bahwa kinerja karyawan adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Kinerja mencakup segi usaha, loyalitas, potensi, kepemimpinan, dan moral kerja. Moeheriono (2010), kinerja karyawan merupakan upaya dalam mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing individu, baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Mangkunegara (2009), Kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai tujuan dari organisasi. Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat di simpulkan bahwa kinerja merupakan hasil dari pekerjaan atau prestasi kerja yang baik secara kuantitas maupun kualitas yang dicapai oleh karyawan di dalam suatu organisasi maupun instansi.

Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (2014), kualitas pelayanan terkait dengan penilaian umum mengenai superioritas pemberian jasa. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Menurut Atmajati dalam Mukmin (2018) kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Sedangkan menurut Kotler (2016) kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan keluasan pelanggan serta persepsi posisi terhadap kualitas jasa. Dari penjelasan diatas dapat simpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian umum tentang kemampuan seseorang atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Hipotesis

Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu, maka diajukan hipotesis sebagai berikut: “Diduga bahwa Budaya kerja dan Kinerja Karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor Bulog wilayah NTB”.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dekriptif. Lokasi penelitian ini dilakukan pada kantor Bulog Wilayah NTB. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner yang diberikan kepada populasi yang diwakilkan oleh sampel yang dihitung menggunakan metode *purposive sampling* sebanyak 51 karyawan dan 51 mitra, sehingga sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu sampel yang diambil dianggap representatif bisa mewakili keseluruhan populasi karyawan dan mitra yang bekerja sama dengan kantor Bulog Wilayah NTB. Hasil dari jawaban kuesioner nantinya akan diolah menggunakan SPSS *for windows*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden yang dianalisis dalam penelitian ini berjumlah 51 orang. Penyajian data mengenai identitas responden yaitu untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri responden. Sedangkan prosedurnya dengan jalan menyebarkan kuesioner dan meminta karyawan dan mitra kerjasama kantor Bulog Wilayah NTB mengisi kuesioner. Adapun gambaran tentang responden yang menjadi populasi dalam penelitian ini dikalsifikasikan berdasarkan jenis kelamin dan usia. Berikut ini akan dibahas mengenai kondisi dari masing-masing klasifikasi demografis responden dalam bentuk tabel berikut:

Identitas Responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1 Identitas Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------|-----------|-------------|
| 1. | Laki-laki | 31 | 60,8% |
| 2. | Perempuan | 20 | 39,2% |
| Total | | 51 | 100% |

Sumber: Data primer diolah

Dapat dilihat pada tabel 1, bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 31 orang dengan persentase 60,8% dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 20 orang dengan persentase 39,2%.

Tabel 2 Identitas Responden Mitra Berdasarkan Jenis Kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------|-----------|-------------|
| 1. | Laki-laki | 44 | 86.3% |
| 2. | Perempuan | 7 | 13.7% |
| Total | | 51 | 100% |

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa responden mitra dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 44 orang dan jumlah responden mitra dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 7 orang.

Identitas Responden berdasarkan usia

Tabel 3 Identitas Responden karyawan Berdasarkan Usia

| No. | Usia | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------------|-----------|-------------|
| 1. | < 25 tahun | 1 | 2% |
| 2. | 25 tahun – 30 tahun | 20 | 39,2% |
| 3. | 31 tahun – 40 tahun | 16 | 31,4% |
| 4. | 41 tahun – 50 tahun | 7 | 13,7% |
| 5. | > 50 tahun | 7 | 13,7% |
| Total | | 51 | 100% |

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 3 diatas, menunjukkan bahwa usia karyawan kantor Bulog Wilayah NTB didominasi oleh usia 25 tahun – 30 tahun yaitu sebanyak 20 orang dengan persentase sebesar 39,2% dari total responden sebesar 51 orang.

Tabel 4 Identitas Responden Mitra Berdasarkan Usia

| No. | Usia | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------------|-----------|-------------|
| 1. | < 25 tahun | 0 | 0 |
| 2. | 26 tahun – 30 tahun | 0 | 0 |
| 3. | 31 tahun – 40 tahun | 23 | 45,1% |
| 4. | 41 tahun – 50 tahun | 22 | 43,1% |
| 5. | > 50 tahun | 6 | 11,8% |
| Total | | 51 | 100% |

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4 diatas, menunjukkan bahwa usia pemilik mitra yang paling mendominasi yaitu pada usia 31 tahun – 40 tahun yaitu sebanyak 23 orang dengan

persentase sebesar 45,1% dari total responden sebesar 51 orang, dan yang paling rendah yaitu usia lebih dari 50 tahun.

Uji Validitas Variabel Budaya Kerja

Tabel 5 hasil uji validitas Budaya Kerja (X1)

| Indikator | Item | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-----------------------------|--------|----------|---------|------------|
| Sikap terhadap pekerjaan | X.1.1 | 0.385 | 0.2759 | Valid |
| | X.1.2 | 0.398 | 0.2759 | Valid |
| | X.1.3 | 0.573 | 0.2759 | Valid |
| | X.1.4 | 0.600 | 0.2759 | Valid |
| | X.1.5 | 0.535 | 0.2759 | Valid |
| | X.1.6 | 0.534 | 0.2759 | Valid |
| Indikator | Item | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
| Perilaku pada waktu bekerja | X.1.7 | 0.472 | 0.2759 | Valid |
| | X.1.8 | 0.541 | 0.2759 | Valid |
| | X.1.9 | 0.597 | 0.2759 | Valid |
| | X.1.10 | 0.636 | 0.2759 | Valid |
| | X.1.11 | 0.581 | 0.2759 | Valid |
| | X.1.12 | 0.668 | 0.2759 | Valid |

Sumber: data primer diolah

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa variabel Budaya Kerja menghasilkan nilai r hitung yang berbeda-beda untuk tiap butir item pernyataannya, akan tetapi seluruh item pernyataan variable Budaya Kerja memiliki r hitung lebih besar dari 0.2759 (r tabel) yang artinya semua item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan dapat dianalisis lebih lanjut.

Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan

Tabel 6 hasil uji validitas Kinerja Karyawan (X2)

| Indikator | Item | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-----------------|-------|--------------|---------|------------|
| Kualitas | X.2.1 | 0.835 | 0.2759 | Valid |
| | X.2.2 | 0.835 | 0.2759 | Valid |
| Kuantitas | X.2.3 | 0.825 | 0.2759 | Valid |
| | X.2.4 | 0.798 | 0.2759 | Valid |
| Ketepatan Waktu | X.2.5 | 0.795 | 0.2759 | Valid |
| | X.2.6 | 0.783 | 0.2759 | Valid |
| Efektivitas | X.2.7 | 0.744 | 0.2759 | Valid |

| | | | | |
|--------------------|--------|--------------|--------|-------|
| | X.2.8 | 0.735 | 0.2759 | Valid |
| Kemandirian | X.2.9 | 0.717 | 0.2759 | Valid |
| | X.2.10 | 0.725 | 0.2759 | Valid |
| Komitmen | X.2.11 | 0.683 | 0.2759 | Valid |
| | X.2.12 | 0.737 | 0.2759 | Valid |
| | X.2.13 | 0.737 | 0.2759 | Valid |

Sumber: data primer diolah

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa variabel Kinerja menghasilkan nilai r hitung yang berbeda-beda untuk tiap butir item pernyataannya, akan tetapi seluruh item pernyataan variabel Kinerja memiliki r hitung lebih besar dari 0.2759 (r tabel) yang artinya semua item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan dapat dianalisis lebih lanjut.

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 7 hasil uji validitas Kualitas Pelayanan (Y)

| Indikator | Item | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|--|------|--------------|---------|------------|
| Tangible/Berwujud | Y1 | 0.525 | 0.2759 | Valid |
| | Y2 | 0.479 | 0.2759 | Valid |
| | Y3 | 0.520 | 0.2759 | Valid |
| Reliability/Kehandalan | Y4 | 0.646 | 0.2759 | Valid |
| | Y5 | 0.724 | 0.2759 | Valid |
| | Y6 | 0.559 | 0.2759 | Valid |
| | Y7 | 0.677 | 0.2759 | Valid |
| Responsibility/Ketanggapan | Y8 | 0.692 | 0.2759 | Valid |
| | Y9 | 0.788 | 0.2759 | Valid |
| | Y10 | 0.763 | 0.2759 | Valid |
| Assurance/jaminan dan kepastian | Y11 | 0.766 | 0.2759 | Valid |
| | Y12 | 0.729 | 0.2759 | Valid |
| | Y13 | 0.767 | 0.2759 | Valid |
| | Y14 | 0.788 | 0.2759 | Valid |
| Empathy/Empati | Y15 | 0.728 | 0.2759 | Valid |
| | Y16 | 0.765 | 0.2759 | Valid |
| | Y17 | 0.714 | 0.2759 | Valid |

Sumber: data primer diolah

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa variabel Kinerja menghasilkan nilai r hitung yang berbeda-beda untuk tiap butir item pernyataannya, akan tetapi seluruh item pernyataan variabel kualitas pelayanan memiliki r hitung lebih besar dari 0.2759 (r tabel) yang artinya semua item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan dapat dianalisis lebih lanjut.

Uji Reliabilitas

Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas

| N o . | Variable | N of Item s | Nilai Cronbach' s Alpha (a) | Standard Cronbac h's Alpha (a) | Keterangan |
|-------------|---------------------------|-------------------|--------------------------------------|---|------------|
| 1. | Budaya kerja (X1) | 12 | 0.798 | 0.60 | Reliabel |
| 2. | Kinerja Karyawan (X2) | 13 | 0.941 | 0.60 | Reliabel |
| 3. | Kualitas Pelayanan (Y) | 17 | 0.928 | 0.60 | Reliabel |

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai Cronbach's Alpha (a) untuk masing-masing variabel yaitu variabel Budaya Kerja, Kinerja Karyawan, dan Kualitas Pelayanan memiliki nilai Cronbach's Alpha (a) di atas 0.60. Dengan demikian semua pernyataan yang terdapat pada kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Hasil uji statistik t

Tabel 9 Hasil uji t

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 64.106 | 17.520 | | 3.659 | .001 |
| BUDAYA KERJA | .593 | .251 | .309 | 2.359 | .022 |
| KINERJA KARYAWAN | -.332 | .162 | -.269 | -2.050 | .046 |

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber: data primer diolah

Diketahui bahwa nilai koefisien variabel budaya kerja sebesar 0.593, nilai thitung sebesar 2.359, dan nilai signifikansi 0,022. Dengan nilai thitung > ttabel (2.359 > 2.01174), dan nilai signifikansi 0,022 < 0,05 atau 5% dan nilai koefisien variabel Kinerja karyawan sebesar 0,332, nilai thitung sebesar -2.050, dan nilai signifikansi 0,046. Dengan nilai -t hitung > -t tabel (-2.050 > -2.01174), dan nilai signifikansi 0,0046 < 0,05 atau 5% maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari budaya kerja terhadap kualitas pelayanan namun variable Kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan berpengaruh negative dan signifikan, yang mana dapat diartikan bahwa ketika kinerja karyawan mengalami penurunan maka kualitas pelayanan akan menurun.

Hasil uji statistik F

Tabel 10 Hasil uji f

| ANOVA ^b | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 363.391 | 2 | 181.695 | 5.723 | .006 ^a |
| | Residual | 1523.904 | 48 | 31.748 | | |
| | Total | 1887.294 | 50 | | | |

a. Predictors: (Constant), KINERJA KARYAWAN, BUDAYA KERJA

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber: data primer diolah

Pada tabel 4.14 dapat dilihat bahwa nilai signifikan sebesar 0,006b yang artinya bahwa nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 dan nilai F hitung sebesar 5.723 yang artinya lebih besar dari nilai F tabel 4.04 ($F_{hitung} 5.723 > F_{tabel} 4.04$). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis dalam penelitian menerima H3 dan menolak Ho. Dengan demikian, budaya kerja (X1) dan Kinerja karyawan (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan (Y).

Analisis Regresi Linear Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 64.106 | 17.520 | | 3.659 | .001 |
| | BUDAYA KERJA | .593 | .251 | .309 | 2.359 | .022 |
| | KINERJA KARYAWAN | -.332 | .162 | -.269 | -2.050 | .046 |

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan pada tabel 4.15 dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 64,106 + 0,593X_1 - 0,332X_2 + e$$

Variabel budaya kerja sebesar 0,593. Nilai koefisien variable budaya kerja menunjukkan nilai positif artinya, pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan Kantor Bulog Wilayah NTB adalah bersifat positif dan cukup kuat. Jika budaya kerja semakin meningkat maka kualitas pelayanan juga akan meningkat.

Variabel kinerja karyawan sebesar -0,332 dan menunjukkan nilai negatif yang artinya apabila variable kinerja karyawan turun 1 satuan maka variable kualitas pelayanan akan turun sebesar -0,332. Dimana, ketika kinerja karyawan pada Kantor Bulog Wilayah NTB menurun maka akan menyebabkan kualitas pelayanan pun akan menurun.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Budaya kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas pelayanan Kantor Bulog Wilayah NTB
2. Kinerja karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan Kantor Bulog Wilayah NTB

3. Budaya kerja dan Kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan Kantor Bulog Wilayah NTB.

Saran

1. Budaya kerja yang sudah bagus diharapkan terus ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang prima bagi mitra kerja sama Kantor Bulog Wilayah NTB.
2. Diharapkan kinerja karyawan pada Kantor Bulog Wilayah NTB tetap mengalami peningkatan agar mencapai kualitas pelayanan yang prima.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Parasuraman., 2014. *The Behaviorial Consequences of Service Quality New Jersey* : Prentince Hall
- Anonim. 2021. *Pedoman Tata Kelola Perum Bulog*. Jakarta
- Edy Sutrisno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana,
- Ernawati. 2018. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada Angkasa Pura I (Persero)*.
- Frinaldi, Aldri. 2014. *Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri sipil Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh*, *Humanus* Vol. XIII No.2 tahun
- Malayu SP Hasibuan. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Maria, Zeri, 2014. "Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat", *eJournal Administrasi Negara*, Vol.4 No.2,
- Mayangsari, Dita, dkk, 2014. "Peranan Budaya Kerja Korea Selatan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Studi pada Karyawan PT. Cheil Jedang Indonesia, Pasuruan", *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol.16 No.1,
- Muhammad, Mukmin, 2018 "Manajemen Pelayanan Prima", STIA Al Gazali Baru,
- Triguno. 2006. *Budaya Kerja*. Jakarta : PT. Golden Trayon press.
- Zizin Nurhasanah. 2020. *Pengaruh Budaya Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Ppid Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah*.