

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGAWASAN DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BANDARA UDARA MOPAH**



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen**

Disusun Oleh :

ONES SAMPERURU

NIM. 530070959

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2025

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGAWASAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BANDARA UDARA MOPAH

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, pengawasan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di Bandara Udara Mopah. Penelitian menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah seluruh pegawai bandara mopah berjumlah 130 orang. Hasil kuesioner ditabulasi dan dianalisis dengan Analisis SPSS sesuai judul dan masalah penelitian. Hasil analisis membuktikan kualitas pelayanan dan pengawasan masing-masing berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya ditemukan pula kualitas pelayanan, pengawasan, budaya organisasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Kata kunci: kualitas pelayanan, pengawasan dan budaya organisasi, kinerja

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, SUPERVISION AND ORGANIZATIONAL CULTURE ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT MOPAH AIRPORT

The purpose of the study was to determine the effect of service quality, supervision and organizational culture on employee performance at Mopah Airport. The study used a quantitative research approach. The sample of this study was all Mopah Airport employees totaling 130 people. The results of the questionnaire were tabulated and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) using the SmartPLS application. The results of the analysis proved that service quality and supervision each had no significant effect on employee performance. While organizational culture had a significant effect on performance. Furthermore, it was also found that service quality, supervision, and organizational culture simultaneously had an effect on performance.

Keywords: service quality, supervision and organizational culture, performance

**UNIVERSITAS TERBUKA
SEKOLAH PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BIDANG MINAT SUMBER DAYA MANUSIA**

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Tugas Akhir Program Magister yang berjudul
**“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja
Pegawai Di Bandar Udara Mopah”**
adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya
nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan
(plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Merauke, 29 Agustus 2025

Yang Menyatakan



Ones Samperuru

NIM.530070959

**UNIVERSITAS TERBUKA
SEKOLAH PASCASARJANA**

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama : Ones Samperuru
NIM : 530070959
Program Studi : Magister Manajemen
Judul TAPM : Pengaruh kualitas pelayanan, pengawasan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di Bandar Udara Mopah.

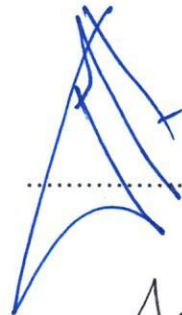
TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Sekolah Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 14 Oktober 2025
Waktu : 09.00 – 10.30 WIB

dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

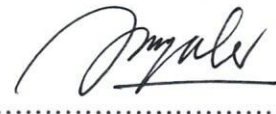
Ketua Komisi Penguji
Nama : Dr. Kabul Wahyu Utomo, SE., M.Si.



Penguji Ahli
Nama : Dr. Arthur Sitaniapessy., SE, M.Si



Pembimbing I
Nama : Dr. Wa Ariadi., SE, M.Si.



Pembimbing II
Nama : Dr. Janita S. Meliala, S.E., M.M.



PERSETUJUAN TAPM PASCAUJIAN SIDANG

Judul TAPM : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Bandar Udara Mopah.

Penyusun TAPM : Ones Samperuru
NIM : 530070959
Program Studi : Magister Manajemen
Hari/Tanggal : Selasa, 21 Oktober 2025

Menyetujui :

Pembimbing II,



Dr. Janita S. Meliala, S.E., M.M.
NIDN. 0409017901

Pembimbing I,



Dr. Wa Ariadi, SE., M.Si.
NIP. 197007072005012002

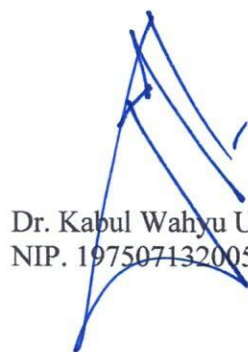
Penguji Ahli



Dr. Arthur Sitaniapessy, SE., M.Si

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Pada Sekolah Pascasarjana



Dr. Kabul Wahyu Utomo, SE., M.Si.
NIP. 197507132005011001

Direktur
Sekolah Pascasarjana



Prof. Dr. Maman Rumnanta, M.Si.
NIP. 196305091989031002

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, M., & Baron, F. (2016). *Manajemen Kinerja* (Ketujuh). Erlangga.
- Andayani, I., & Tirtayasa, S. (2019). *Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Motivasi Terhadap*. 2(1), 45–54.
- Anggara, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perusahaan Dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Mediasi Pada UMKM Tas Kulit Di Yogyakarta. *Universitas Islam Indonesia, Jogjakarya* <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/39278/18311062.pdf?sequence=1>
- Arikunto, S. (2019). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. *Jakarta: PT. Rineka Cipta*.
- Bernardin, H. (2003). John, dan Joyce EA Russel. *Human Resource Management (An Experimental Approach International Edition)*. Mc. Graw-Hill Inc. Singapore.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. semarang: undip.
- Iswanto, Y. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Terbuka.
- Lengkong, O., Lengkong, V. P., & Pandowo, M. H. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan hotel berbintang di manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3), 1286-1295.
- Lovihan, L. J., Tewal, B., & Taroreh, R. N. (2018). Analisis Koordinasi dan Pengawasan serta Hubungannya dengan Kinerja Karyawan PT. Berkat Nikita Waya Lansot di Minahasa Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).
- Lukas, M., Tewal, B., & Walangitan, M. D. (2017). Pengaruh Pengawasan, Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Barang Milik Daerah Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2).
- Maabuat, E. S. (2016). Pengaruh Kepemimpinan, Orientasi Kerja, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Dispenda Sulut UPTD Tondano). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1).
- Mathis, R. L. (2011). Human Resource Management. *Salemba Empat, Jakarta*.
- Mathis, R. L., Jackson, J. H., Valentine, S. R., & Meglich, P. A. (2017). *Human Resource Management* (Fifteenth). Cengage Learning.

- Meutia, K. I., & Husada, C. (2019). Pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 119–126.
- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 1(1), 9–25.
- Noor, J. (2015). *Metodologi Penelitian*. Kencana Prenadamedia Group.
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179–186.
- Ponto, P. Y. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan koperasi setia karya kota tomohon. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 3(2).
- Priagung, D. E., Sinoeraya, E. K., & Mafudi, M. (2016). Pengaruh Penyerapan Anggaran, Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Pengawasan Inspektorat Terhadap Kinerja Keuangan Organisasi Publik (Studi pada Pemerintah Daerah Kabupaten Banjarnegara). *Al-Tijary*, 1-15.
- Puspitasari, B. E. N. I. N. G. (2020). Pengaruh Akuntabilitas Publik, Kemampuan Kerja, Budaya Organisasi, dan Pengawasan Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa (Studi Kasus Pada Desa Srimartani Kecamatan Piyungan). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*, 3, 1-20.
- Rachmawati, R., & Daryanto, D. (2013). *Penilaian Kinerja Profesi Guru dan Angka Kreditnya*. Graha Ilmu.
- Rivai, A. (2021). Pengaruh pengawasan, disiplin dan motivasi terhadap kinerja guru. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(1), 11–22.
- Rivai, V., & Mulyadi, D. (2013). *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi* (Ketiga). PT. Rajagrafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi* (judul asli: *Organizational Behavior*), edisi kedua belas Penerjemah Diana Angelica, Ria Cahyadi, dan Abdul Rosyid. *Salemba Empat, Jakarta*.
- Rompas¹, G. A. C., Tewal, B., & Dotulong, L. O. H. (2018). Pengaruh gaya kepemimpinan, pengawasan, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).
- Sugiyono, S. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan

8. Alfabeta, Bandung.

- Suhariyanto, D., & Putro, T. A. (2018). Analisis pengawasan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan CV Tiga Putra. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(1), 81–92.
- Timpe, A. D. (2000). *The Art and Science of Business Management: Leadership*. New York: Kend Pub. Inc.
- Vidananda, N. K. P., & Setiawan, P. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kinerja Perusahaan Di Larissa Aesthetic Center Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 10(4), 333.
- Wahyudi, W. D., & Tupti, Z. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 31–44.
- Wibowo, S. (2010). *Manajemen Kinerja—Edisi ketiga*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Zahra, N. (2015). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Aspek Kepuasan Kerja Karyawan Dan Kepercayaan Pada Sektor Perbankan. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 8(1), 145–162. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v8i1.1406>