

**PENGARUH BUDAYA KERJA, KEPUASAN KERJA  
DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PT. BORNEO AUTO CEMERLANG  
CABANG BENGKULU (ISUZU)**



**SKRIPSI**

Diajukan Oleh:

**TIRTA CAHYADI**  
**NPM.1961201199**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**  
**2025**

**PENGARUH BUDAYA KERJA, KEPUASAN KERJA  
DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PT. BORNEO AUTO CEMERLANG  
CABANG BENGKULU (ISUZU)**



**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu

**Oleh:**

**TIRTA CAHYADI  
NPM.1961201199**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU  
2025**

**PERSETUJUAN SKRIPSI  
PENGARUH BUDAYA KERJA, KEPUASAN KERJA  
DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PT. BORNEO AUTO CEMERLANG  
CABANG BENGKULU (ISUZU)**



**SKRIPSI**

Diajukan Oleh:

**TIRTA CAHYADI  
NPM.1961201199**

Disetujui Oleh:

Pembimbing

**Dr. Onsardi, M.M**  
NIDN: 020105665.01

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Furgonti Banidiah S.E., M.M**  
NIDN.0208047301

**PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI**  
**PENGARUH BUDAYA KERJA, KEPUASAN KERJA**  
**DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KUALITAS**  
**PELAYANAN PT. BORNEO AUTO CEMERLANG**  
**CABANG BENGKULU (ISUZU)**

Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Bengkulu  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Hari : Rabu  
Tanggal : 26 Februari 2025

**SKRIPSI**

Oleh:

**TIRTA CAHYADI**  
**NPM.1961201199**

Dewan Penguji :

1. Drs. Khairul Bahrin, M.M Ketua (.....)
2. Andi Azhar, Ph.D., CDMP Anggota (.....)
3. Dr. Onsardi, MM Anggota (.....)

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



**Fitrianti Raniyah S.E., M.M**  
**NIDN.0208047301**



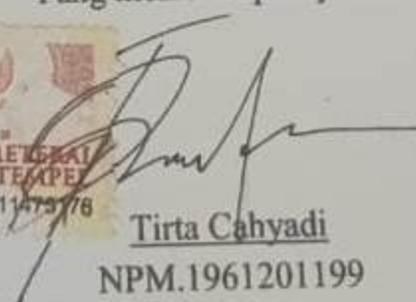
## SERTIFIKASI

Saya Tirta Cahyadi menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah karya saya sendiri dan atas bimbingan Dosen Pembimbing Skripsi. Karya ini belum pernah disampaikan untuk mendapat gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Karena karya ini milik saya, maka segala sesuatu yang berhubungan dengan skripsi ini adalah tanggung jawab saya.

Bengkulu, Januari 2025

Yang membuat pernyataan



  
Tirta Cahyadi  
NPM.1961201199

## MOTTO

**"Ilmu bukan hanya untuk diri sendiri, tetapi untuk menginspirasi dan memberi manfaat bagi dunia."**

**"Kesuksesan bukan hanya tentang pencapaian diri, tetapi tentang bagaimana saya dapat membawa kebaikan bagi sekitar."**

***"Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, ia menyempurnakan pekerjaannya."***

***(S.R. Al-Baihaqi)***

## **PERSEMBAHAN**

**Duji syukur saya panjatkan kepada-Mu ya Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat yang tak terhingg, sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada panutan kita Nabi Muhammad SAW. Syukur alhamdulillah Saya persembahkan Skripsi ini kepada:**

- ❖ Untuk Kedua orang tua saya tercinta yang telah yang telah memberikan dukungan dan mengharapkan keberhasilan dan kesuksesan saya, karna tiada kata seindah lantunan doa yang terucap dari orang tua, terima kasih saja tidak akan cukup untuk membalas kebaikan orang tua.**
- ❖ Untuk dosen pembimbing terima sudah membimbing saya selama menyusun skripsi ini dan terimakasih banyak untuk waktu bimbingannya pak.**
- ❖ Untuk keluarga Besar Manajemen angkatan 2019 terimakasih atas semangat yang diberikan, atas segala dukungan, bantuan, kenangan dan kebersamaan selama ini.**
- ❖ Almamaterku Universitas Muhammadiyah Bengkulu.**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamin Penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat hidayah dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Budaya Kerja, Kepuasan Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU)”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk melakukan penelitian skripsi dengan jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Dalam penyusunan skripsi penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik bimbingan, saran-saran dan masukan moral maupun materil. Maka dengan itu penulis mengucapkan banyak terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya terutama kepada.

1. Bapak Dr. Susiyanto, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
2. Ibu Furqonti Ranidiah, SE., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
3. Ibu Ade Tiara Yulinda, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
4. Bapak Dr. Onsardi, M.M selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, kritikan, serta petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan Skripsi ini.

5. Seluruh Dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada penelitian
6. Kepada kedua orang tua yang sangat Penulis cintai karena telah memberikan semangat bantuan baik moril dan materil serta yang selalu mendoakan.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun akan diterima dengan senang hati demi kesempurnaan skripsi ini.

Bengkulu, Februari 2025

Tirta Cahyadi  
NPM.1961201199

## ABSTRAK

### **Tirta Cahyadi, 2025. PENGARUH BUDAYA KERJA, KEPUASAN KERJA DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT. BORNEO AUTO CEMERLANG CABANG BENGKULU (ISUZU)**

**Pembimbing: Dr. Onsardi, M.M**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor mana yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan, penelitian dilakukan pada bulan September sampai Desember 2024.

Sampel penelitian ini adalah karyawan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif terhadap 35 responden. Teknik pengambilan sampel adalah probability sampling, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan analisis Regresi Linear Berganda menggunakan SPSS 24 for windows.

Berdasarkan hasil regresi linier berganda diperoleh bentuk persamaan regresi  $Y = 5.533 + 0.684 (X_1) + 0.879 (X_2) + 0.382 (X_3)$  serta nilai koefisien determinasi R Square (R<sup>2</sup>) diperoleh nilai sebesar 0.616 atau sekitar (61.6%). Hasil penelitian dan hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel budaya kerja, kepuasan kerja dan fasilitas kerja berpengaruh positif secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

**Kata kunci** : Budaya Kerja, Kepuasan Kerja, Fasilitas Kerja Dan Kualitas Pelayanan.

## ***ABSTRACT***

### **Tirta Cahyadi, 2025. THE INFLUENCE OF WORK CULTURE, JOB SATISFACTION AND WORK FACILITIES ON THE SERVICE QUALITY OF PT. BORNEO AUTO CEMERLANG BENGKULU BRANCH (ISUZU)**

**Supervisor: Dr. Onsardi, M.M**

This research aims to find out which factors most dominantly influence service quality. The research was conducted from September to December 2024.

The sample for this research is employees of PT. Borneo Auto Cemerlang Bengkulu Branch (ISUZU). This research used quantitative methods on 35 respondents. The sampling technique is probability sampling. The method used in this research is a quantitative method with Multiple Linear Regression analysis using SPSS 24 for Windows.

Based on the results of multiple linear regression, the regression equation form  $Y = 5.533 + 0.684 (X_1) + 0.879 (X2) + 0.382 (X3)$  was obtained and the coefficient of determination R Square (R<sup>2</sup>) value was 0.616 or around (61.6%). The research results and hypotheses in this study show that the variables of work culture, job satisfaction and work facilities have a partial or simultaneous positive effect on the quality of PT services. Borneo Auto Cemerlang Bengkulu Branch (ISUZU).

***Keywords:*** Work Culture, Job Satisfaction, Work Facilities and Service Quality.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>COVER SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>SERTIFIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II STUDI PUSTAKA</b>	
2.1 Deskripsi Konseptual .....	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2 Budaya Kerja .....	16
2.1.3 Kepuasan Kerja.....	21
2.1.4 Fasilitas Kerja .....	27
2.2 Pengaruh Antar Variabel .....	33
2.3 Penelitian Terdahulu.....	37
2.4 Kerangka Konseptual .....	40
2.5 Definisi Operasional.....	41
2.6 Hipotesis Penelitian .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	44
3.2 Metode Penelitian.....	44
3.3 Populasi dan Sampel .....	45

3.3.1 Populasi .....	45
3.3.2 Sampel .....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.4.1 Uji Instrumen penelitian .....	46
3.4.1.1 Uji Validitas .....	47
3.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	47
3.5 Teknik Analisis Data .....	48
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	49
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	49
3.5.1.1 Uji Normalitas .....	50
3.5.1.2 Uji Multikolinieritas .....	50
3.5.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	51
3.5.3 Regresi Linier Berganda .....	51
3.5.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52
3.5.5 Pengujian Hipotesis .....	53
3.5.5.1 Uji – T (Uji Parsial).....	53
3.5.5.2 Uji – f (simultan).....	54

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian.....	56
4.1.1 Sejarah PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu.....	56
4.1.2 Karakteristik Responden.....	57
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.1.3 Hasil Pengujian Instrumen.....	59
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas .....	59
4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	60
4.1.4 Analisis Deskriptif.....	61
4.1.4.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Budaya Kerja .....	61
4.1.4.2Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja...	63
4.1.4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas Kerja ....	64
4.1.4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	66
4.1.5 Uji Asumsi Klasik .....	67
4.1.5.1 Hasil Uji Normalitas.....	67
4.1.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
4.1.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	69
4.1.6. Analisis Regresi Linear Berganda .....	70
4.1.6.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	72
4.1.7 Uji Hipotesis .....	73

4.1.7.1	Pengujian Hipotesis Dengan Uji T.....	73
4.1.7.2	Pengujian Hipotesis Dengan Uji F .....	74
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
4.2.1	Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan .....	75
4.2.2	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan.....	76
4.2.3	Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan .....	78
4.2.4	Pengaruh Budaya Kerja, Kepuasan Kerja, dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan.....	79

## **BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Saran .....	82

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 2.2 Definisi Operasional .....	41
Tabel 3.1 Pemberian Skor Skala Liker .....	46
Tabel 3.2 Bobot Nilai Skor .....	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas .....	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4.5 Tanggapan Reponden Terhadap Variabel Budaya Kerja.....	61
Tabel 4.6 Tanggapan Reponden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja .....	63
Tabel 4.7 Tanggapan Reponden Terhadap Variabel Fasilitas Kerja .....	64
Tabel 4.8 Tanggapan Reponden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas .....	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	70
Tabel 4.11 Nilai Koefisien Determinas .....	72
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Hipotesis Dengan Uji T .....	73
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis Dengan Uji F .....	74

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	40
Gambar 4.1 Grafik Normal Plot .....	68
Gambar 4.2 Uji Penyimpangan Heterokedastisitas .....	69

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabulasi Sampel Awal
- Lampiran 3. Hasil Olah Data Sampel
- Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 5. Hasil Olah Data Penelitia

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dunia bisnis yang semakin dinamis mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan sebuah perusahaan dalam bersaing di pasar, terutama di sektor otomotif. Pelayanan yang baik tidak hanya dipengaruhi oleh keunggulan produk yang ditawarkan, tetapi juga oleh faktor-faktor internal organisasi, seperti budaya kerja, kepuasan kerja karyawan, serta fasilitas kerja yang disediakan perusahaan. Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu kunci sukses bagi perusahaan dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Di era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik agar dapat bersaing di pasar global. PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu, yang merupakan dealer resmi kendaraan Isuzu, menghadapi tantangan serupa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang optimal tidak hanya bergantung pada aspek produk, tetapi juga pada budaya kerja, kepuasan kerja karyawan, dan fasilitas kerja yang disediakan perusahaan.

(Hartin et al., 2018) Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayana

prima. (Suryantoro et al., 2024) Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

(Yonata et al., 2022) Budaya kerja merupakan suatu kualitas, cara berperilaku, dan kebiasaan yang menggambarkan sebuah perusahaan maupun instansi, untuk mempersiapkan sumber daya manusia dalam menghadapi tantangan di masa mendatang, budaya kerja dirancang untuk mengubah sikap dan perilaku mereka saat ini. (Anwar et al., 2023) juga menjelaskan definisi budaya kerja adalah kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi, pelanggaran terhadap kebiasaan ini memang tidak ada sanksi tegas, namun dari pelaku organisasi secara moral telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut merupakan kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan.

Kepuasan kerja adalah sikap yang ditampilkan seseorang terhadap pekerjaannya, yang bersumber dari persepsinya terhadap lingkungannya bekerja. Kepuasan kerja digambarkan dalam sikap baik dan menyenangkan terhadap pekerjaan yang dijalani, bersumber dari penilaian setiap karakteristik pekerjaan (Dardiri & Sulhan, 2023). Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tanpa dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya (Dianto et al., 2023).

(Alamiyah et al., 2024) Fasilitas kerja merujuk pada bentuk pelayanan yang disediakan bagi para pekerja, bertujuan untuk mendukung kinerja mereka dengan memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh karyawan dan meningkatkan efisiensi dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Fasilitas merupakan bentuk kepuasan yang nyata. Dalam dunia kerja, komponen fasilitas yang disediakan dapat dipergunakan untuk kegiatan sehari-hari organisasi, mempunyai batasan waktu kegunaan pada umumnya, dan bermanfaat di masa iyang iakan idatang. Perusahaan menyediakan fasilitas sebagai bentuk pelayanan non-tunai kepada karyawan, yang dapat dinikmati baik secara individu maupun dalam kelompok.

PT. Borneo Auto Cemerlang (BAC) merupakan salah satu perusahaan dealer resmi kendaraan bermerek Isuzu di Indonesia. Perusahaan ini bergerak dalam bidang penjualan kendaraan komersial, perawatan, serta penyediaan suku cadang untuk berbagai jenis kendaraan Isuzu. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan kendaraan niaga di berbagai daerah, PT. Borneo Auto Cemerlang terus memperluas jangkauan bisnisnya dengan membuka cabang-cabang baru di berbagai wilayah, salah satunya di Bengkulu. PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu didirikan untuk melayani kebutuhan masyarakat Bengkulu akan kendaraan Isuzu, terutama di segmen kendaraan niaga seperti truk dan pick-up. Kehadiran cabang ini memberikan kemudahan bagi masyarakat Bengkulu untuk mengakses produk, layanan purna jual, dan suku cadang asli Isuzu, tanpa harus keluar daerah. Dengan jaringan layanan yang luas dan profesional, BAC Bengkulu berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik bagi pelanggan. Cabang ini didukung oleh tenaga penjualan dan teknisi yang pelatihan, serta

fasilitas modern untuk perawatan kendaraan. Layanan purna jual yang lengkap, termasuk perawatan rutin, perbaikan, dan ketersediaan suku cadang, memastikan kendaraan pelanggan selalu dalam kondisi optimal.

Berdasarkan hasil observasi dalam penelitian ini dapat dilihat dari ketidaksesuaian antara harapan karyawan dan kenyataan yang mereka alami di PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (Isuzu) terkait budaya kerja, kepuasan kerja, dan fasilitas kerja. Meskipun perusahaan memiliki program dan kebijakan untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif, masih terdapat keluhan terkait penerapan budaya kerja yang tidak selalu sesuai dengan ekspektasi karyawan. Hal ini berdampak pada rendahnya kepuasan kerja sebagian karyawan, yang berimbas pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Peristiwa ini menunjukkan adanya perbedaan antara apa yang seharusnya diterima oleh karyawan dan apa yang sebenarnya alami, yang dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas mereka dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Selain itu, fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan juga menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Beberapa karyawan mengeluhkan fasilitas yang kurang memadai atau tidak terawat dengan baik, yang dapat mengganggu kenyamanan dan efisiensi kerja. Meskipun perusahaan telah melakukan upaya untuk menyediakan fasilitas yang memadai, ketidaksesuaian antara fasilitas yang ada dengan kebutuhan karyawan atau standar yang diharapkan menambah adanya kesenjangan. Peristiwa ini berpotensi mengurangi efektivitas dalam melaksanakan tugas-tugas operasional, yang pada gilirannya mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Oleh karena itu, perlu

adanya upaya untuk memahami dan memperbaiki aspek-aspek ini guna mencapai keseimbangan antara kebijakan yang ditetapkan perusahaan dan kondisi yang dirasakan karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu yang bernama Wahyudi, Rangga, Satria dan Yulianti mereka menyampaikan dari segi budaya kerja masih ada sejumlah karyawan mengungkapkan bahwa budaya kerja di perusahaan sudah terstruktur, namun belum sepenuhnya mendukung kolaborasi antar bagian. Beberapa dari mereka merasa ada komunikasi yang kurang terbuka antara atasan dan bawahan, sehingga informasi penting terkadang terlambat. Dari kepuasan kerja masih banyak karyawan yang merasa belum sepenuhnya puas dengan sistem yang diberikan dan kompensasi yang diterapkan oleh perusahaan. Selain itu dari segi fasilitas kerja masih ada beberapa karyawan mengungkapkan fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan, seperti ruang kerja dan peralatan, sudah memadai, namun masih bisa ditingkatkan. Salah satu keluhan umum adalah fasilitas teknologi yang kadang usang dan mempengaruhi kecepatan pelayanan kepada pelanggan. Dan dari kualitas pelayanan masih ada sejumlah karyawan merasa bahwa tekanan dari manajemen untuk memenuhi target seringkali menyebabkan penurunan kualitas pelayanan, karena mereka lebih fokus pada kuantitas dari pada kualitas interaksi dengan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU), dapat disimpulkan beberapa permasalahan utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan di perusahaan tersebut. Pertama,

komunikasi yang kurang efektif dalam budaya kerja menyebabkan miskomunikasi dan menurunnya koordinasi antar bagian, yang berdampak pada kualitas pelayanan. Kedua, rendahnya tingkat kepuasan kerja di kalangan karyawan disebabkan oleh sistem kompensasi yang dianggap kurang memadai serta minimnya peluang pengembangan diri, yang pada akhirnya mengurangi motivasi kerja. Ketiga, fasilitas kerja yang tidak memadai, seperti peralatan usang, menghambat kinerja karyawan dan menurunkan efisiensi dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH BUDAYA KERJA, KEPUASAN KERJA DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT. BORNEO AUTO CEMERLANG CABANG BENGKULU (ISUZU)”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat didefinisikan beberapa masalah berikut ini:

1. Budaya kerja kurang terintegrasi serta komunikasi antar departemen tidak berjalan dengan lancar, menyebabkan miskomunikasi yang mempengaruhi koordinasi dan kolaborasi antar karyawan pada PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

2. Kepuasan kerja yang rendah banyak karyawan merasa tidak puas dengan sistem kompensasi yang ada pada PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).
3. Fasilitas kerja yang tidak memadai dan peralatan kerja yang tersedia dianggap kurang memadai oleh karyawan pada PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).
4. Kualitas pelayanan mengalami penurunan efisiensi dalam memberikan layanan kepada pelanggan pada PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun fokus penelitian ini adalah melihat pengaruh variabel budaya kerja (X1), kepuasan kerja (X2) dan fasilitas kerja (X3) terhadap kualitas pelayanan (Y) PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU) baik secara parsial maupun simultan, khususnya bagi PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU), adapun diluar itu tidak termasuk dalam penelitian.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah budaya kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU)?

2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU)?
3. Apakah fasilitas kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU)?
4. Apakah budaya kerja, kepuasan kerja dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU)?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).
4. Untuk mengetahui pengaruh budaya kerja, kepuasan kerja dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun hasil dari penelitian ini memberikan manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai salah satu dasar pertimbangan dalam menentukan langkah dan kebijakan perusahaan khususnya dalam penentuan budaya kerja, kepuasan kerja dan fasilitas kerja yang berorientasi kualitas pelayanan.

2. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang manfaat keputusan pembelian dalam dunia bisnis untuk diterapkan di masa yang akan datang.

3. Bagi Pihak Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan referensi perpustakaan untuk penelitian selanjutnya terkait kualitas pelayanan.