

## ABSTRAKSI

Industri jasa dapat dikatakan sebagai sebuah industri berskala internasional. Pada perkembangannya, industri jasa mempengaruhi kegiatan perekonomian secara global. KPPN Sidoarjo merupakan salah satu Instansi di Indonesia yang menawarkan jasa pada pelanggan serta mengutamakan kepuasan pelanggan atas jasa yang diberikan oleh karyawannya. Penelitian dilakukan di Divisi Laporan dan Verifikasi, merupakan unit kerja pada KPPN Sidoarjo yang bertugas dalam melayani pelanggan. Karyawan pada unit inilah yang melakukan kontak langsung dengan pelanggan dan berperan sebagai *front-line staff* serta ujung tombak perusahaan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana derajat komitmen karyawan pada pelayanan pelanggan, menganalisis faktor-faktor yang diperkirakan secara signifikan mempengaruhi komitmen karyawan pada pelayanan pelanggan, memberikan usulan untuk meningkatkan komitmen karyawan pada pelayanan pelanggan, bagaimana derajat kepuasan pelanggan, menganalisis faktor-faktor yang diperkirakan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan memberikan usulan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Faktor-faktor yang secara signifikan mempengaruhi komitmen karyawan pada pelayanan pelanggan adalah kesediaan dan kesanggupan mereka dalam melayani pelanggan. Variabel kesediaan bergantung pada *affective, normative, calculative* dan orientasi *altruistic* terhadap pelayanan pelanggan. Ada sejumlah besar variabel yang mempengaruhi kesanggupan individu, dalam pemodelan ini difokuskan pada tujuh variabel utama yaitu pemahaman pada pelayanan pelanggan, kompetensi kerja, dukungan atasan langsung, otonomi kerja, rutinitas kerja, kecukupan sumber daya, dan tekanan kerja. Penelitian ini juga meneliti tentang kepuasan pelanggan. Data yang digunakan untuk mengukur variabel kesediaan dan kesanggupan diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada karyawan serta pelanggan di KPPN Sidoarjo. Data tersebut sebagai data mentah yang akan diolah menggunakan uji korelasi dan regresi linear berganda dengan bantuan *software SPSS v 14.0* dan *Microsoft Excel*.

Berdasarkan hasil pengolahan data terdapat hubungan yang kuat secara signifikan antara variabel-variabel kesediaan, kesanggupan individu dan kepuasan pelanggan dengan komitmen karyawan pada pelayanan pelanggan. Hal ini dapat dilihat pada nilai *multiple R* kesediaan = 0.70, *multiple R* kesanggupan = 0.870 serta *multiple R* kepuasan pelanggan = 0.870. Secara keseluruhan variabel yang memberikan sumbangan secara signifikan terhadap komitmen karyawan pada pelayanan pelanggan dengan metode enter adalah orientasi normatif, orientasi kalkulatif, dukungan atasan langsung. Untuk variabel yang secara umum signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan metode enter adalah kesiapan karyawan, ketepatan waktu serta kemampuan menyelesaikan masalah.

Secara umum tingkat komitmen karyawan dalam melayani pelanggan di KPPN Sidoarjo cukup tinggi (mean = 2,70) dan tingkat kepuasan pelanggan juga cukup tinggi yaitu (mean = 3,08). Untuk lebih meningkatkan komitmen karyawan pada pelayanan pelanggan, sebaiknya perusahaan melakukan beberapa perbaikan dengan memperhatikan variabel orientasi normatif, orientasi kalkulatif, dukungan atasan langsung, kesiapan karyawan, ketepatan waktu serta kemampuan menyelesaikan masalah.

**Key words** : komitmen karyawan pada pelayanan pelanggan, kepuasan pelanggan, pelayanan pelanggan, manajemen SDM.