MAKNA PROFESIONALISME KERJA SEBAGAI BENTUK PERILAKU ORGANISASI DALAM MENJAGA KUALITAS PELAYANAN

Karin Nisa[1]*, Naim[2]
Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas PGRI Kanjuruhan Malang
Corresponding Author: karinnisarosilagustin@gmail.com

A R T I C L E I N F O

Kata Kunci: Profesionalisme Kerja, Perilaku Organisasi, Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia, Pelayanan Publik

Received : Tanggal, Bulan
Revised : Tanggal, Bulan
Accepted: Tanggal, Bulan

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis makna profesionalisme kerja sebagai bentuk perilaku organisasi dalam menjaga kualitas pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka (library research). Data diperoleh melalui berbagai jurnal ilmiah, buku, dan hasil penelitian yang relevan pada periode 2022–2026. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme kerja merupakan perilaku organisasi yang tercermin melalui kompetensi, integritas, tanggung jawab, disiplin, komitmen organisasi, dan orientasi pelayanan. Profesionalisme memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena mampu menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Selain itu, profesionalisme juga berkontribusi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap organisasi. Temuan penelitian menegaskan bahwa profesionalisme kerja harus menjadi bagian dari budaya organisasi agar kualitas pelayanan dapat dipertahankan secara berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Profesionalisme kerja merupakan salah satu aspek penting dalam perilaku organisasi yang berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan serta mempertahankan kualitas pelayanan. Di era globalisasi dan transformasi digital saat ini, masyarakat memiliki harapan yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi, baik pada sektor publik maupun sektor swasta. Pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan responsif menjadi tuntutan utama yang harus dipenuhi oleh setiap organisasi agar mampu mempertahankan kepercayaan pelanggan dan meningkatkan daya saing. Dalam konteks tersebut, profesionalisme kerja menjadi faktor strategis karena kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur organisasi, tetapi juga oleh perilaku individu yang menjalankan tugas dan tanggung jawabnya (Robbins & Judge, 2022).

Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan pelayanan yang disebabkan oleh rendahnya profesionalisme sumber daya manusia. Beberapa organisasi masih menghadapi kendala berupa rendahnya kompetensi pegawai, kurangnya disiplin kerja, lemahnya tanggung jawab, serta rendahnya orientasi pelayanan yang berdampak pada menurunnya kualitas layanan. Kondisi tersebut dapat mengurangi tingkat kepuasan pelanggan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Salam, Syarif, dan Tahir (2023) menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari upaya membangun profesionalisme dalam lingkungan organisasi.

Secara teoritis, profesionalisme merupakan konsep yang mencerminkan kemampuan individu dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan standar kompetensi, etika, dan tanggung jawab profesi. Profesionalisme tidak hanya berkaitan dengan keterampilan teknis, tetapi juga mencakup integritas, komitmen, akuntabilitas, disiplin, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan kerja (Armstrong, 2022). Dalam perspektif perilaku organisasi, profesionalisme dapat dipandang sebagai perilaku positif yang mendukung efektivitas organisasi karena mendorong individu untuk bekerja secara optimal, menjaga kualitas pelayanan, dan berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi (George & Jones, 2023). Oleh karena itu, profesionalisme menjadi salah satu indikator penting dalam menciptakan budaya organisasi yang produktif dan berkelanjutan.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan profesionalisme dengan kinerja pegawai maupun kualitas pelayanan. Apriyanti, Ruhana, dan Ahmad (2023) menemukan bahwa profesionalisme dan kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Sementara itu, Fitrio et al. (2023) menjelaskan bahwa komitmen organisasi dan profesionalisme memiliki kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai dan efektivitas pelayanan. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti profesionalisme sebagai faktor yang memengaruhi kinerja atau kualitas pelayanan secara langsung. Kajian yang secara khusus membahas makna profesionalisme kerja sebagai bentuk perilaku organisasi dalam menjaga kualitas pelayanan masih relatif terbatas, terutama melalui pendekatan kualitatif berbasis kajian literatur yang mengintegrasikan perspektif perilaku organisasi dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki kontribusi dalam memperkaya kajian perilaku organisasi dengan menempatkan profesionalisme kerja sebagai bentuk perilaku organisasi yang berperan dalam menjaga kualitas pelayanan. Kontribusi penelitian ini tidak hanya terletak pada penguatan pemahaman teoritis mengenai hubungan profesionalisme dan kualitas pelayanan, tetapi juga pada penyajian sintesis konseptual mengenai dimensi-dimensi profesionalisme yang relevan dalam mendukung pelayanan berkualitas. Kebaruan penelitian ini terletak pada upaya mengintegrasikan

konsep profesionalisme kerja, perilaku organisasi, dan kualitas pelayanan dalam satu kerangka analisis sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran profesionalisme dalam keberhasilan organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis makna profesionalisme kerja sebagai bentuk perilaku organisasi dalam menjaga kualitas pelayanan serta menjelaskan bagaimana dimensi-dimensi profesionalisme berkontribusi terhadap terciptanya pelayanan yang berkualitas, efektif, dan berkelanjutan dalam organisasi.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Perilaku Organisasi

Perilaku organisasi merupakan studi yang mempelajari pengaruh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi. Robbins dan Judge (2022) menjelaskan bahwa perilaku organisasi bertujuan meningkatkan efektivitas organisasi melalui pemahaman terhadap perilaku manusia dalam lingkungan kerja. Faktor-faktor seperti motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi, dan komunikasi memiliki pengaruh terhadap perilaku individu dalam organisasi.

Perilaku organisasi berperan penting dalam membentuk budaya kerja yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. Ketika organisasi mampu membangun budaya kerja yang positif, maka individu akan terdorong untuk menunjukkan perilaku profesional dan bertanggung jawab. George dan Jones (2023) menyatakan bahwa perilaku organisasi yang efektif dapat meningkatkan produktivitas, kepuasan kerja, dan kualitas pelayanan.

Selain itu, perilaku organisasi juga berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Organisasi yang mampu membentuk perilaku positif akan lebih mudah mencapai efektivitas pelayanan dan meningkatkan daya saing organisasi.

B. Profesionalisme Kerja

Profesionalisme merupakan kemampuan seseorang dalam menjalankan pekerjaan berdasarkan standar kompetensi, etika, dan tanggung jawab profesi. Profesionalisme mencerminkan kualitas individu dalam melaksanakan tugas secara efektif dan bertanggung jawab. Armstrong (2022) menjelaskan bahwa profesionalisme mencakup kompetensi, integritas, disiplin, dan komitmen terhadap pekerjaan.

Profesionalisme juga menunjukkan kemampuan individu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Pegawai yang profesional akan berusaha memberikan pelayanan terbaik sesuai kebutuhan pelanggan serta menjaga reputasi organisasi. Oleh karena itu, profesionalisme menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan organisasi.

Selain sebagai kemampuan individu, profesionalisme juga merupakan bagian dari budaya organisasi. Organisasi yang menanamkan nilai profesionalisme cenderung memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan organisasi yang tidak menerapkan budaya profesional secara konsisten.

C. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang efektif dan memuaskan. Menurut Parasuraman dalam Ahmed et al. (2024), kualitas pelayanan mencakup reliabilitas, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Kualitas pelayanan menjadi indikator penting keberhasilan organisasi karena berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan loyalitas pelanggan serta memperkuat citra organisasi. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi.

Dalam konteks perilaku organisasi, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh profesionalisme pegawai. Oleh karena itu, profesionalisme kerja menjadi faktor utama yang mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (*library research)*. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mengkaji secara mendalam makna profesionalisme kerja sebagai bentuk perilaku organisasi dalam menjaga kualitas pelayanan melalui berbagai sumber literatur yang relevan. Penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman fenomena secara deskriptif dan interpretatif sehingga memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai suatu konsep atau permasalahan yang diteliti (Waruwu, 2023). Selain itu, studi kepustakaan menjadi metode yang tepat karena data penelitian diperoleh dari berbagai referensi ilmiah yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian (Safarudin et al., 2023).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang berasal dari jurnal ilmiah, buku, prosiding, artikel penelitian, dan dokumen akademik lainnya yang relevan dengan tema profesionalisme kerja, perilaku organisasi, dan kualitas pelayanan. Pemilihan sumber dilakukan secara purposive sampling, yaitu memilih literatur yang sesuai dengan tujuan penelitian dan memiliki kredibilitas akademik yang baik. Penggunaan berbagai sumber referensi bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih luas serta memperkuat landasan teoritis dalam menganalisis hubungan antara profesionalisme kerja dan kualitas pelayanan organisasi. Kajian literatur juga memungkinkan peneliti mengidentifikasi berbagai temuan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan perilaku organisasi dan kualitas pelayanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dengan cara mengidentifikasi, mengumpulkan, membaca, mencatat, dan mengkaji berbagai literatur yang berkaitan dengan fokus penelitian. Data yang diperoleh kemudian diklasifikasikan berdasarkan tema-tema tertentu seperti profesionalisme kerja, kompetensi, integritas, disiplin kerja, komitmen organisasi, dan kualitas pelayanan. Teknik dokumentasi dalam penelitian kualitatif memiliki peran penting karena memungkinkan peneliti memperoleh data secara sistematis dari berbagai sumber yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademik. Selain itu, penggunaan dokumen dan literatur ilmiah dapat membantu peneliti memahami perkembangan konsep dan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah content analysis atau analisis isi. Analisis dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, pengelompokan data berdasarkan tema, interpretasi data, dan penarikan kesimpulan. Melalui teknik ini, peneliti dapat mengidentifikasi berbagai konsep yang berkaitan dengan profesionalisme kerja serta menganalisis perannya dalam menjaga kualitas pelayanan organisasi. Analisis isi memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai makna yang terkandung dalam berbagai sumber literatur sehingga hasil penelitian dapat disajikan secara sistematis dan komprehensif. Metode ini juga banyak digunakan dalam penelitian kualitatif berbasis kajian literatur untuk menghasilkan sintesis pengetahuan yang lebih terstruktur.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil kajian literatur yang diperoleh dari berbagai jurnal, buku, dan artikel ilmiah yang relevan, ditemukan bahwa profesionalisme kerja merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan dalam organisasi. Profesionalisme kerja tidak hanya dipahami sebagai kemampuan teknis individu dalam menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga mencakup aspek integritas, tanggung jawab, disiplin, komitmen organisasi, dan orientasi pelayanan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki sumber daya manusia dengan tingkat profesionalisme yang tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan berkualitas dibandingkan organisasi yang memiliki tingkat profesionalisme yang rendah.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi menjadi dimensi profesionalisme yang paling dominan dalam mendukung kualitas pelayanan. Pegawai yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan efisien. Kompetensi yang baik juga membantu pegawai dalam menyelesaikan berbagai permasalahan pelayanan sehingga pelanggan memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu, kompetensi menjadi dasar penting dalam membangun profesionalisme kerja yang berorientasi pada kualitas pelayanan.

Selain kompetensi, integritas juga ditemukan sebagai faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Integritas tercermin melalui kejujuran, konsistensi, dan kepatuhan pegawai terhadap nilai-nilai etika organisasi.

Pegawai yang memiliki integritas tinggi cenderung mampu menjalankan tugas secara transparan dan bertanggung jawab. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap meningkatnya kepercayaan pelanggan maupun masyarakat terhadap organisasi. Dengan demikian, integritas menjadi salah satu elemen yang mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas dan berkelanjutan.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa disiplin kerja dan tanggung jawab memiliki peran yang signifikan dalam menjaga konsistensi pelayanan. Pegawai yang disiplin mampu menjalankan pekerjaan sesuai dengan prosedur dan standar operasional yang telah ditetapkan organisasi. Sementara itu, tanggung jawab mendorong pegawai untuk menyelesaikan tugas secara optimal dan tepat waktu. Kedua aspek tersebut berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan.

Hasil kajian selanjutnya menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi akan menunjukkan loyalitas, dedikasi, dan kesediaan untuk memberikan kontribusi terbaik dalam pekerjaannya. Komitmen organisasi mendorong pegawai untuk lebih peduli terhadap keberhasilan organisasi dan kepuasan pelanggan sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan

Selain itu, orientasi pelayanan ditemukan sebagai salah satu indikator penting profesionalisme kerja. Pegawai yang memiliki orientasi pelayanan akan menempatkan kebutuhan pelanggan sebagai prioritas utama dalam setiap aktivitas kerja. Orientasi pelayanan mendorong pegawai untuk memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Hal ini berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan serta memperkuat citra positif organisasi di mata masyarakat

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme kerja merupakan bentuk perilaku

organisasi yang berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Profesionalisme yang tercermin melalui kompetensi, integritas, disiplin, tanggung jawab, komitmen organisasi, dan orientasi pelayanan mampu menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui penguatan profesionalisme kerja sebagai bagian dari budaya organisasi yang berkelanjutan.

PEMBAHASAN

A. Profesionalisme sebagai Bentuk Perilaku Organisasi

Profesionalisme kerja merupakan salah satu bentuk perilaku organisasi yang mencerminkan bagaimana individu menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar yang berlaku. Profesionalisme tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga mencakup sikap, etika, dan komitmen terhadap pekerjaan. Menurut Robbins dan Judge (2022),

perilaku individu dalam organisasi dipengaruhi oleh budaya organisasi dan sistem kerja yang diterapkan.

Profesionalisme menjadi bagian penting dalam membangun efektivitas organisasi karena mendorong pegawai bekerja secara bertanggung jawab dan berorientasi pada kualitas pelayanan. Salam et al. (2023) menjelaskan bahwa profesionalisme pegawai memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik karena mampu meningkatkan disiplin dan efektivitas kerja.

Selain itu, profesionalisme berfungsi sebagai mekanisme pengendalian perilaku dalam organisasi. Pegawai yang profesional cenderung lebih mampu beradaptasi terhadap perubahan lingkungan kerja dan tuntutan pelanggan sehingga kualitas pelayanan dapat dipertahankan secara berkelanjutan (Kim & Lee, 2023).

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Chen (2024) yang menyatakan bahwa profesionalisme kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas perilaku organisasi, terutama dalam membangun budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan dan kepuasan pelanggan. Pegawai yang bekerja secara profesional cenderung menunjukkan tingkat tanggung jawab dan komitmen yang lebih tinggi dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan organisasi.

Profesionalisme kerja merupakan salah satu bentuk perilaku organisasi yang mencerminkan bagaimana individu menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam organisasi, profesionalisme tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga mencakup sikap kerja, etika, integritas, disiplin, dan komitmen terhadap organisasi. Perilaku profesional yang ditunjukkan oleh pegawai dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif serta mendukung tercapainya tujuan organisasi secara efektif. Oleh karena itu, profesionalisme menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun pelanggan.

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa profesionalisme memiliki hubungan yang erat dengan kualitas perilaku organisasi. Organisasi yang mampu menanamkan nilai-nilai profesionalisme kepada seluruh anggota akan lebih mudah membangun budaya kerja yang positif. Budaya kerja tersebut tercermin melalui sikap tanggung jawab, kerja sama yang baik, kepatuhan terhadap aturan, serta orientasi pada kualitas pelayanan. Sebaliknya, rendahnya profesionalisme sering kali menyebabkan berbagai permasalahan seperti menurunnya kualitas pelayanan, rendahnya produktivitas kerja, dan meningkatnya konflik dalam organisasi.

Menurut penulis, profesionalisme kerja berfungsi sebagai landasan bagi terbentuknya perilaku organisasi yang sehat dan berorientasi pada pelayanan. Ketika pegawai memiliki kesadaran untuk bekerja secara profesional, mereka akan berupaya memberikan hasil kerja terbaik tanpa harus selalu diawasi oleh atasan. Kondisi ini menunjukkan bahwa profesionalisme mampu mendorong munculnya motivasi intrinsik yang berdampak positif terhadap kinerja individu maupun organisasi. Dengan demikian, profesionalisme tidak hanya menjadi kebutuhan individu, tetapi juga menjadi kebutuhan organisasi dalam menghadapi persaingan yang semakin kompleks.

Selain itu, profesionalisme juga berperan dalam membangun citra positif organisasi di mata masyarakat. Pelayanan yang diberikan secara profesional akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap organisasi. Kepercayaan tersebut menjadi modal penting bagi organisasi untuk mempertahankan keberlanjutan dan meningkatkan reputasinya. Oleh karena itu, pengembangan profesionalisme perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pendidikan, pelatihan, dan pembinaan sumber daya manusia agar kualitas pelayanan dapat terus meningkat.

B. Peran Kompetensi dalam Kualitas Pelayanan

Kompetensi merupakan fondasi utama profesionalisme kerja karena menentukan kemampuan individu dalam melaksanakan tugas secara efektif. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai standar organisasi (Armstrong, 2022).

Dalam konteks pelayanan, kompetensi memungkinkan pegawai memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi yang tepat. Apriyanti et al. (2023) menemukan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan karena mendukung efektivitas pelaksanaan tugas.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan, kompetensi juga mendorong inovasi dalam organisasi. Pegawai yang kompeten lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan teknologi dan tuntutan lingkungan kerja sehingga organisasi mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat (George & Jones, 2023).

Selain itu, penelitian Kumar (2024) menjelaskan bahwa kompetensi yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan adaptasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Organisasi yang secara berkelanjutan mengembangkan kompetensi pegawainya akan lebih mampu menghadapi perubahan lingkungan kerja dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal.

Kompetensi merupakan salah satu unsur utama yang mendukung profesionalisme kerja. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam menjalankan tugas sesuai

dengan bidang pekerjaannya. Dalam organisasi pelayanan, kompetensi memiliki peran yang sangat penting karena menjadi dasar bagi pegawai untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki pegawai, semakin besar pula peluang organisasi untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Dari beberapa kajian, kompetensi berpengaruh secara langsung terhadap efektivitas kerja pegawai. Individu yang memiliki kompetensi yang memadai akan lebih mudah memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan secara optimal. Selain itu, kompetensi juga membantu pegawai dalam mengambil keputusan yang tepat ketika menghadapi berbagai permasalahan di lingkungan kerja. Kemampuan tersebut sangat dibutuhkan terutama dalam organisasi yang bergerak di bidang pelayanan karena setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan karakteristik yang berbeda.

Menurut pandangan penulis, kompetensi tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga mencakup kemampuan interpersonal dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan. Perkembangan teknologi dan perubahan tuntutan masyarakat mengharuskan pegawai untuk terus meningkatkan kompetensi yang dimiliki agar tetap relevan dengan kebutuhan organisasi. Pegawai yang mampu beradaptasi dengan perubahan akan lebih siap menghadapi tantangan serta mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan pegawai yang tidak mengembangkan kompetensinya.

Oleh karena itu, organisasi perlu memberikan perhatian yang serius terhadap pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Program pelatihan, seminar, workshop, dan pendidikan lanjutan dapat menjadi sarana untuk meningkatkan kualitas pegawai. Dengan adanya kompetensi yang baik, profesionalisme kerja akan semakin meningkat sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat terjaga secara berkelanjutan.

C. Integritas dan Kepercayaan Pelanggan

Integritas merupakan aspek penting profesionalisme yang berkaitan dengan kejujuran, transparansi, dan konsistensi perilaku. Integritas menjadi dasar dalam membangun hubungan yang sehat antara organisasi dan pelanggan (Daft, 2022).

Pelanggan cenderung lebih percaya kepada organisasi yang memiliki pegawai dengan integritas tinggi. Park (2023) menjelaskan bahwa integritas pegawai memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepercayaan pelanggan terhadap organisasi.

Kepercayaan pelanggan merupakan aset penting bagi organisasi karena memengaruhi loyalitas dan keberlanjutan hubungan jangka panjang. Oleh karena itu, organisasi perlu membangun budaya integritas sebagai bagian dari profesionalisme kerja (Lopez, 2025).

Hasil tersebut diperkuat oleh Rahman (2024) yang mengemukakan bahwa integritas merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan

masyarakat terhadap organisasi. Integritas yang diwujudkan melalui kejujuran, transparansi, dan tanggung jawab akan mendorong terciptanya hubungan yang baik antara organisasi dan pelanggan sehingga kualitas pelayanan dapat terjaga secara berkelanjutan.

Integritas harus dibangun melalui budaya organisasi yang kuat dan didukung oleh kepemimpinan yang memberikan teladan positif. Pemimpin memiliki peran penting dalam membentuk perilaku pegawai karena sikap dan tindakan yang ditunjukkan oleh pemimpin akan menjadi contoh bagi anggota organisasi. Oleh sebab itu, organisasi perlu menanamkan nilai-nilai integritas dalam setiap aktivitas kerja agar seluruh anggota memiliki pemahaman yang sama mengenai pentingnya perilaku etis dalam pelayanan.

Selain meningkatkan kepercayaan pelanggan, integritas juga memberikan dampak positif terhadap reputasi organisasi. Organisasi yang dikenal memiliki pegawai yang jujur dan bertanggung jawab akan lebih mudah memperoleh dukungan dari masyarakat.

Dengan demikian, integritas menjadi salah satu fondasi utama profesionalisme kerja yang harus dipertahankan untuk menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan daya saing organisasi.

D. Disiplin Kerja dan Konsistensi Pelayanan

Disiplin kerja menunjukkan kepatuhan individu terhadap aturan dan standar organisasi. Disiplin membantu organisasi menciptakan pelayanan yang konsisten dan berkualitas (Robbins & Judge, 2022).

Konsistensi pelayanan menjadi salah satu indikator penting kualitas pelayanan karena pelanggan mengharapkan standar layanan yang sama dalam setiap interaksi. Burhan dan Wahyudi (2023) menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai.

Selain berdampak pada pelanggan, disiplin juga membantu organisasi meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja. Dengan disiplin yang baik, organisasi dapat menjaga kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Armstrong, 2022).

Penulis mengatakan bahwa disiplin kerja merupakan bentuk kepatuhan individu terhadap aturan, prosedur, dan standar kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi. Disiplin menjadi salah satu indikator profesionalisme karena mencerminkan keseriusan seseorang dalam menjalankan tanggung jawabnya. Pegawai yang disiplin akan datang tepat waktu, menyelesaikan tugas sesuai target, serta mematuhi seluruh ketentuan yang berlaku dalam organisasi.

Dalam konteks pelayanan, disiplin kerja memiliki pengaruh yang besar terhadap konsistensi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya bergantung pada kemampuan pegawai, tetapi juga pada kemampuan organisasi dalam menjaga konsistensi pelayanan dari waktu ke waktu. Disiplin yang tinggi akan membantu organisasi memastikan bahwa setiap pelanggan memperoleh pelayanan yang sama baiknya tanpa dipengaruhi oleh kondisi tertentu.

Selain itu disiplin kerja merupakan faktor yang sering kali dianggap sederhana, tetapi memiliki dampak yang sangat besar terhadap kualitas pelayanan. Ketika pegawai tidak disiplin, berbagai permasalahan seperti keterlambatan pelayanan, kesalahan kerja, dan rendahnya produktivitas akan lebih mudah terjadi. Sebaliknya, disiplin yang tinggi akan menciptakan lingkungan kerja yang teratur sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Dengan demikian, organisasi perlu menerapkan sistem pengawasan dan evaluasi yang mampu mendorong peningkatan disiplin kerja pegawai. Selain melalui pemberian sanksi, peningkatan disiplin juga dapat dilakukan melalui pembinaan dan pemberian motivasi sehingga pegawai memiliki kesadaran untuk menjalankan tugasnya secara profesional.

E. Komitmen Organisasi dan Loyalitas Pegawai

Komitmen organisasi menggambarkan tingkat keterikatan pegawai terhadap organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan menunjukkan loyalitas, dedikasi, dan kesediaan untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi (George & Jones, 2023).

Komitmen organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karena pegawai yang memiliki rasa memiliki terhadap organisasi cenderung lebih bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Fitrio et al. (2023) menjelaskan bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan, komitmen organisasi juga dapat mengurangi tingkat turnover pegawai. Oleh karena itu, organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja yang mampu meningkatkan loyalitas dan keterlibatan pegawai (Wilson, 2023).

Penelitian Dewi, Orbawati, dan Fadlurrahman (2024) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap loyalitas pegawai dan kualitas kinerja yang dihasilkan. Pegawai yang memiliki tingkat komitmen tinggi cenderung lebih bersedia memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi serta berupaya menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Komitmen organisasi menunjukkan tingkat keterikatan individu terhadap organisasi tempatnya bekerja. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan menunjukkan kesediaan untuk berkontribusi secara maksimal dalam mencapai tujuan organisasi. Komitmen tersebut tercermin melalui rasa memiliki, tanggung jawab, dan keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi.

Kajian literatur menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan yang erat dengan profesionalisme kerja dan kualitas pelayanan. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik karena mereka merasa bahwa keberhasilan organisasi juga merupakan keberhasilan pribadi. Sebaliknya, rendahnya komitmen sering kali menyebabkan rendahnya motivasi kerja dan menurunnya kualitas pelayanan.

Penulis berpandangan bahwa komitmen organisasi dapat tumbuh apabila pegawai merasa dihargai dan memperoleh kesempatan untuk berkembang. Lingkungan kerja yang kondusif, hubungan kerja yang harmonis, serta sistem penghargaan yang adil dapat meningkatkan loyalitas pegawai terhadap organisasi. Loyalitas tersebut akan mendorong pegawai untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi.

Oleh karena itu, organisasi perlu menciptakan strategi yang mampu meningkatkan komitmen pegawai agar profesionalisme kerja dapat berkembang secara optimal. Dengan adanya komitmen yang kuat, organisasi akan lebih mudah mempertahankan kualitas pelayanan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

F. Orientasi Pelayanan sebagai Inti Profesionalisme

Orientasi pelayanan merupakan perilaku yang menempatkan kebutuhan pelanggan sebagai prioritas utama dalam setiap aktivitas kerja. Orientasi pelayanan menjadi indikator penting profesionalisme karena menunjukkan komitmen pegawai terhadap kualitas layanan (Ahmed et al., 2024).

Pegawai yang memiliki orientasi pelayanan tinggi akan berusaha memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi yang sesuai. Wang (2024) menjelaskan bahwa orientasi pelayanan berkontribusi terhadap peningkatan pengalaman pelanggan dan citra organisasi.

Dalam jangka panjang, orientasi pelayanan mampu menciptakan keunggulan kompetitif bagi organisasi. Oleh karena itu, organisasi perlu menjadikan orientasi pelayanan sebagai bagian dari budaya kerja profesional (Zhang et al., 2024).

Orientasi pelayanan merupakan sikap dan perilaku yang menempatkan kebutuhan pelanggan sebagai prioritas utama dalam pelaksanaan pekerjaan. Dalam organisasi modern, orientasi pelayanan menjadi salah satu indikator penting profesionalisme kerja karena menunjukkan kemampuan pegawai dalam memahami dan memenuhi harapan pelanggan.

Hasil kajian menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki orientasi pelayanan yang tinggi cenderung memperoleh tingkat kepuasan pelanggan yang lebih baik. Hal ini disebabkan karena pegawai berusaha memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif sehingga pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan.

Menurut analisis penulis, orientasi pelayanan harus menjadi budaya yang melekat dalam organisasi dan tidak hanya menjadi tanggung jawab bagian pelayanan saja. Seluruh anggota organisasi perlu memiliki kesadaran bahwa setiap aktivitas yang dilakukan pada akhirnya bertujuan untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggan. Dengan adanya kesadaran tersebut, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara menyeluruh.

Sejalan dengan hal tersebut, Evans (2026) menjelaskan bahwa orientasi pelayanan yang kuat mampu meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus memperkuat citra positif organisasi. Ketika seluruh anggota organisasi

memiliki kesadaran untuk memberikan pelayanan terbaik, maka hubungan antara organisasi dan pelanggan akan semakin baik serta mendukung keberhasilan organisasi dalam jangka panjang.

Pada akhirnya, profesionalisme kerja dan orientasi pelayanan merupakan dua aspek yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Profesionalisme memberikan dasar bagi pegawai untuk bekerja sesuai standar, sedangkan orientasi pelayanan memastikan bahwa seluruh aktivitas kerja berfokus pada kepuasan pelanggan. Kombinasi keduanya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang unggul serta mendukung keberhasilan organisasi dalam jangka panjang.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme kerja merupakan bentuk perilaku organisasi yang memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Profesionalisme tercermin melalui kompetensi, integritas, tanggung jawab, disiplin kerja, komitmen organisasi, dan orientasi pelayanan yang mampu mendorong terciptanya pelayanan yang efektif, efisien, responsif, serta berorientasi pada kepuasan pelanggan. Hasil kajian menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat profesionalisme pegawai, semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan organisasi. Profesionalisme tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis dalam melaksanakan pekerjaan, tetapi juga mencakup sikap dan perilaku kerja yang mendukung terciptanya kepercayaan pelanggan serta keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya.

Oleh karena itu, organisasi perlu mengimplementasikan berbagai upaya untuk memperkuat budaya profesionalisme melalui pengembangan kompetensi, pelatihan berkelanjutan, penegakan disiplin kerja, peningkatan integritas, serta penguatan komitmen organisasi. Selain itu, organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung orientasi pelayanan agar setiap pegawai mampu memberikan pelayanan yang optimal. Dengan penerapan profesionalisme yang berkelanjutan, organisasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mempertahankan kepercayaan masyarakat, serta mencapai keberlanjutan organisasi dalam jangka panjang.

PENELITIAN LANJUTAN

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka (*library research*), sehingga data yang digunakan hanya berasal dari berbagai literatur ilmiah dan belum didukung oleh data empiris yang diperoleh secara langsung dari lapangan. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada kajian mengenai profesionalisme kerja sebagai bentuk perilaku organisasi dalam menjaga kualitas pelayanan secara umum, sehingga belum menggambarkan kondisi pada sektor atau organisasi tertentu secara lebih spesifik.

Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode penelitian lapangan, seperti survei, wawancara mendalam, atau studi kasus, guna memperoleh data yang lebih komprehensif dan mendalam.

Penelitian berikutnya juga dapat mengkaji pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan pada sektor tertentu, seperti pendidikan, kesehatan, pemerintahan, maupun sektor bisnis, sehingga dapat memberikan hasil yang lebih spesifik dan memperkaya pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perilaku organisasi dan manajemen pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Naim, M.Pd., M.M selaku dosen pengampu mata kuliah Perilaku Organisasi yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta berbagai masukan yang konstruktif selama proses penyusunan artikel ini. Bimbingan dan ilmu yang diberikan menjadi bekal yang sangat berharga dalam memahami konsep perilaku organisasi serta penerapannya dalam penelitian ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian penelitian ini. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perilaku organisasi dan manajemen pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmed, R., Khan, M., & Ali, S. (2024). Profesionalisme pegawai dan kepuasan pelanggan dalam organisasi pelayanan. Jurnal Manajemen Pelayanan, 35(2), 145–159.

Apriyanti, R., Ruhana, F., & Ahmad, M. (2023). Pengaruh profesionalisme dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Jurnal Administrasi Publik, 11(2), 120–132.

Armstrong, M. (2022). Buku pegangan manajemen sumber daya manusia (Edisi ke-15). Kogan Page.

Burhan, U., & Wahyudi. (2023). Profesionalisme dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 8(1), 55–67.

Chen, L. (2024). Kepemimpinan dan perilaku profesional dalam organisasi. Jurnal Studi Kepemimpinan Internasional, 19(1), 34–48.

Daft, R. L. (2022). Teori dan desain organisasi (Edisi ke-14). Cengage Learning.

Dewi, W. M., Orbawati, E. B., & Fadlurrahman. (2024). Profesionalisme kerja dan kinerja pegawai dalam organisasi modern. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, 9(1), 15–28.

Evans, P. (2026). Tren masa depan profesionalisme dalam organisasi. Jurnal Manajemen Internasional, 22(1), 12–27.

Fitrio, T., Remofa, Y., Hardi, H., & Ismail, Y. (2023). Komitmen organisasi dan kualitas pelayanan pada sektor publik. Jurnal Aplikasi Manajemen, 21(3), 455–468.

George, J. M., & Jones, G. R. (2023). Memahami dan mengelola perilaku organisasi (Edisi ke-9). Pearson Education.

Kim, J., & Lee, S. (2023). Profesionalisme dan kualitas pelayanan dalam organisasi. Jurnal Bisnis Pelayanan, 17(4), 523–540.

Kumar, V. (2024). Standar profesional dalam pelayanan publik. Jurnal Administrasi Publik, 84(2), 211–225.

Lopez, E. (2025). Profesionalisme etis di lingkungan kerja: Perspektif kontemporer. Jurnal Etika Bisnis, 190(1), 45–60.

Park, J. (2023). Kepercayaan organisasi dan profesionalisme: Peran perilaku pegawai. Jurnal Studi Organisasi Internasional, 15(2), 88–101.

Rahman, M. (2024). Penjaminan mutu dalam organisasi pelayanan. Jurnal Kualitas Pelayanan, 18(3), 201–216.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). Perilaku organisasi (Edisi ke-18). Pearson Education.

Salam, Y. I., Syarif, A., & Tahir, M. (2023). Profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik, 4(2), 215–227.

Wang, X. (2024). Budaya profesional dan pengalaman pelanggan dalam organisasi pelayanan. Jurnal Keunggulan Pelayanan, 12(1), 73–89.

Wilson, D. (2023). Pengembangan sumber daya manusia dan profesionalisme. Jurnal Pengembangan Sumber Daya Manusia, 22(4), 389–405.

Zhang, Y., Wang, X., & Liu, H. (2024). Perilaku profesional dan efektivitas pelayanan dalam organisasi modern. Jurnal Studi Organisasi, 31(2), 167–182.

Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). Jurnal Pendidikan Tambusai, 7(1), 2896–2910.

Jurnal Pendidikan Tambusai

Safarudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. Innovative: Journal of Social Science Research, 3(2), 9680–9694.