

Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Layanan terhadap Komitmen Organisasi Pengajar di Sun Education Group

Sari Nida'ul Hasanah*

Universitas Pamulang

Jl. Raden Fatah No.62, Kota Tangerang, Banten, Indonesia.

Jl. Suryakencana No.1, Pamulang Bar., Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten, 15417

*Email Korespondensi: sari.nidaulhasanah@gmail.com

Abstrak – Pendidikan merupakan denyut nadi bagi kemajuan suatu bangsa, karena tanpa pendidikan yang berkualitas, keberlangsungan dan masa depan bangsa akan terancam. Dalam konteks tersebut, komitmen pengajar memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan kualitas layanan dan hasil pembelajaran. Namun, dalam praktiknya, kepemimpinan transformasional yang diterapkan oleh pimpinan atau atasan sering kali cenderung berfokus pada aturan yang ketat, kurang adaptif terhadap perubahan lingkungan kerja yang dinamis, serta belum mampu memberikan komunikasi interpersonal optimal bagi pengajar dan karyawan. Kondisi ini berdampak pada menurunnya kualitas layanan dan komitmen organisasi pengajar dan karyawan di Sun Education Group, yang pada akhirnya berimplikasi pada kualitas layanan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap komunikasi interpersonal, kualitas layanan, dan komitmen organisasi di Sun Education Group di seluruh Indonesia. Pendekatan penelitian kuantitatif digunakan dengan teknik survei melalui penyebaran kuesioner kepada pengajar dan karyawan di wilayah masing-masing. Data dianalisis menggunakan metode regresi untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antar variabel. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana kepemimpinan transformasional berkontribusi terhadap peningkatan atau penurunan komunikasi interpersonal, kualitas layanan, dan komitmen organisasi di Sun Education. Temuan ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengajar dan pengambil kebijakan dalam menentukan model kepemimpinan yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan komitmen organisasi di Sun Education Group.

Kata kunci: *Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Interpersonal, Kualitas Layanan, Komitmen Organisasi, Pengajar Sun Education*

Abstract - Education is the lifeblood of a nation's progress, because without quality education, the nation's sustainability and future are at risk. In this context, the commitment of educators has a very strategic role in improving the quality of learning services and outcomes. However, in practice, transformational leadership applied by leaders or superiors often tends to focus on strict rules, is less adaptive to dynamic changes in the work environment, has not been able to provide optimal interpersonal communication for educators and employees. This condition has an impact on the decline in the quality of services and organizational commitment of educators and employees at the Sun Education Group, which ultimately has implications for the quality of their services. This study aims to analyze the influence of transformational leadership on interpersonal communication, service quality, and organizational commitment at the Sun Education Group throughout Indonesia. A quantitative research approach is used with survey techniques through the distribution of questionnaires to educators and employees in their respective regions. Data were analyzed using regression methods to determine the relationships and influences between variables. The research results are expected to provide an empirical overview of the extent to which transformational leadership contributes to the improvement or decline of interpersonal communication, service quality, and organizational commitment at Sun Education. These findings are also expected to be a consideration for educators and policymakers in determining a more effective leadership model in improving service quality and organizational commitment at the Sun Education Group.

Keywords: *Transformational Leadership, Interpersonal Communication, Service Quality, Organizational Commitment, Sun Education Teachers*

1. PENDAHULUAN

Organisasi pendidikan modern menghadapi dinamika perubahan yang semakin cepat, baik dari sisi teknologi, tuntutan kompetensi tenaga pendidik, maupun ekspektasi peserta didik dan orang tua. Dalam konteks tersebut, komitmen organisasi tenaga pengajar menjadi faktor yang sangat krusial untuk menjaga stabilitas, produktivitas, dan kualitas layanan pendidikan. Tenaga pengajar yang memiliki komitmen tinggi cenderung menunjukkan loyalitas, keterlibatan, dan dedikasi dalam menjalankan tugas, sehingga mampu berkontribusi optimal terhadap pencapaian tujuan organisasi. SUN Education Group sebagai perusahaan konsultan pendidikan internasional yang memiliki jaringan luas dan standar pelayanan tinggi, dituntut untuk memiliki tenaga pengajar yang tidak hanya kompeten secara akademik tetapi juga memiliki komitmen organisasi yang kuat. Mengingat lingkungan kerja yang dinamis dan kompetitif, upaya peningkatan komitmen organisasi menjadi semakin strategis untuk menjamin keberlanjutan kualitas layanan serta mempertahankan citra Perusahaan.

Salah satu faktor penting yang memengaruhi komitmen organisasi adalah kepemimpinan transformasional. Gaya kepemimpinan ini mengedepankan inspirasi, motivasi, pengembangan kapasitas bawahan, serta kemampuan pemimpin dalam menciptakan visi bersama. Pemimpin transformasional mampu menumbuhkan rasa percaya, penghargaan, dan motivasi intrinsik pada tenaga pengajar, sehingga berdampak pada meningkatnya komitmen terhadap organisasi.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah komunikasi interpersonal. Interaksi yang efektif antara pimpinan, staf, dan tenaga pengajar akan membangun hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan kejelasan tugas, meminimalisir konflik, serta memperkuat rasa saling percaya. Kualitas komunikasi interpersonal yang baik terbukti berperan dalam meningkatkan kepuasan dan keterikatan dalam organisasi. Selain itu, kualitas layanan internal juga memiliki kontribusi terhadap terbentuknya komitmen organisasi. Dalam konteks pendidikan, kualitas layanan tidak hanya menyangkut pelayanan kepada peserta didik, tetapi juga mencakup layanan internal seperti dukungan administrasi, fasilitas kerja, serta responsivitas organisasi dalam memenuhi kebutuhan tenaga pengajar. Ketika tenaga pengajar merasakan kualitas layanan yang baik, mereka cenderung memiliki persepsi positif terhadap organisasi, yang pada akhirnya memperkuat komitmen mereka. Namun, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat variasi tingkat komitmen di kalangan tenaga pengajar SUN Education Group. Beberapa tenaga pengajar mengalami penurunan motivasi, pergantian staf (*turnover*), serta perasaan kurang terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Kondisi ini menandakan perlunya dilakukan penelitian yang mendalam untuk menganalisis sejauh mana faktor kepemimpinan transformasional, komunikasi interpersonal, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi komitmen organisasi tenaga pengajar di SUN Education Group. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan manajemen dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas SDM dan penguatan budaya organisasi.

Penelitian ini juga menemukan bahwa adanya relevansi dengan kebijakan pendidikan yang menekankan pentingnya peningkatan komitmen organisasi dan hasil penelitian dapat

digunakan sebagai dasar untuk pengembangan kebijakan yang lebih baik dalam manajemen pendidikan di tingkat lokal maupun internasional . Penggunaan metode kuantitatif dengan bentuk survei menjadi bentuk penelitian ini. Secara sistematis dan analisis statistik yang tepat memberikan validitas dan reliabilitas pada hasil penelitian. Sehingga Ini memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan yang lebih kuat dan dapat diandalkan mengenai hubungan antara variabel yang diteliti, dengan mengangkat aspek-aspek di atas, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi pada pemahaman akademis tentang kepemimpinan dan komunikasi interpersonal, tetapi juga menawarkan solusi praktis untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di Sun Education Group.

2. DATA DAN METODOLOGI

Penelitian ini bermaksud mengungkapkan adanya hubungan latar belakang antara variabel bebas (x1) yaitu Kepemimpinan Transformasional, variabel bebas (x2) yaitu Komunikasi Interpersonal dan variabel bebas (x3) yaitu Kualitas Layanan terhadap variabel terikat (y) yaitu Komitmen Organisasi. Dalam penelitian kuantitatif ini jenis yang digunakan adalah *field research* yaitu pengumpulan data dan informasi yang bersumber dari lapangan yang bersifat kuantitatif. *Field Research* atau yang dikenal sebagai penelitian lapangan merupakan metode penelitian kuantitatif yang melibatkan pengamatan langsung dan berinteraksi dengan subjek penelitian secara langsung di lingkungan alami mereka, pada penelitian ini peneliti langsung mendatangi kantor cabang Jabodetabek yang mengikuti kegiatan expo pendidikan pada 5 Januari 2025 yang diadakan di hotel Jakarta, dalam kegiatan expo pendidikan ini tidak semua cabang Sun Education mengikuti kegiatan tersebut yang diadakan di hotel Jakarta, jadi hanya beberapa cabang yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Adapun cabang-cabang yang mengikuti kegiatan expo pendidikan di tahun 2025 ini ialah sebagai berikut yang memiliki jumlah pengajar dan karyawan seluruhnya sebanyak 115 orang.

Teknik analisis data adalah cara atau langkah-langkah yang digunakan peneliti untuk mengolah, menganalisis, dan menafsirkan data yang telah dikumpulkan, agar menghasilkan kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah atau hipotesis penelitian, teknik analisis data juga merupakan proses mengubah data mentah menjadi informasi yang bermakna. Dalam penelitian ini teknis analisis data menggunakan analisis deskriptif dimana analisis deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan data penelitian sebagaimana adanya, tanpa menguji hipotesis. Tujuannya yaitu untuk mengetahui gambaran umum dari data, seperti, rata-rata (*mean*), nilai tertinggi dan terendah (*max-min*), standar deviasi, dan persentase dan distribusi frekuensi.

Pada penelitian ini analisis deskriptif yaitu untuk menjelaskan hasil rata-rata skor tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang ada dalam penelitian, seperti Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Interpersonal, Kualitas Layanan, Komitmen Organisasi apabila hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata skor kepemimpinan transformasional sebesar 4,25 yang termasuk kategori sangat baik. Di dalam penelitian ini ada 4 variabel yang hendak diteliti, variabel ini terbagi atas variabel terikat dan variabel bebas.

Tabel 1. Sampel Penelitian

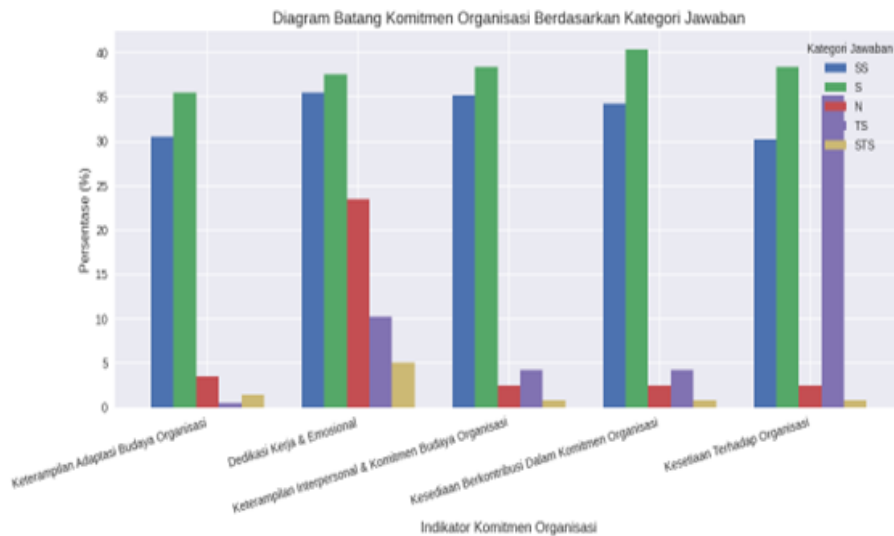
No.	Nama Lembaga	Jumlah pengajar & karyawan
1	SUN EDUCATION MERUYA (HEAD OFFICE)	2
2	SUN EDUCATION KEBON JERUK	8
3	SUN EDUCATION TANJUNG DUREN	6
4	SUN EDUCATION PLUIT	8
5	SUN EDUCATION KELAPA GADING	7
6	SUN EDUCATION ALAM SUTERA	7
7	SUN EDUCATION GADING SERPONG	7
8	SUN EDUCATION STC SENAYAN	5
9	SUN EDUCATION PONDOK INDAH	5
10	SUN EDUCATION CIREBON	3
11	SUN EDUCATION SEMARANG (GAYAM)	5
12	SUN EDUCATION SEMARANG (TUMPANG)	4
13	SUN EDUCATION YOGYAKARTA	3
14	SUN EDUCATION SURABAYA BARAT	5
15	SUN EDUCATION SURABAYA TIMUR	5
16	SUN EDUCATION PONTIANAK	4
17	SUN EDUCATION BALIKPAPAN	8
18	SUN EDUCATION SAMARINDA	11
19	SUN EDUCATION PALEMBANG	4
20	SUN EDUCATION LAMPUNG	8
21	SUN EDUCATION PEKANBARU	6
22	SUN EDUCATION MEDAN	5
23	SUN EDUCATION MAKASSAR	3
24	SUN EDUCATION BATAM (PENUIN)	3
25	SUN EDUCATION BATAM (CENTER)	3
26	SUN EDUCATION BANDUNG	8
27	SUN EDUCATION BALI	7
Total		150

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, yang menurut Sudaryana dkk. (2022), penelitian kuantitatif menekankan analisis data numerik yang diolah dengan metode statistik, dengan tujuan memperoleh signifikansi perbedaan antar kelompok atau hubungan antar variabel yang diteliti. Metode penelitian memfokuskan pada pengumpulan dan analisis data numerik untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan dalam penelitian. Penelitian ini bersifat objektif, sistematis, dan juga terukur dengan menggunakan instrumen yang menghasilkan data berupa angka, seperti kuesioner, survei, atau eksperimen. Tujuannya untuk mengidentifikasi hubungan atau pengaruh antara variabel-variabel tertentu.

3. HASIL PENELITIAN

Dengan demikian, observasi awal ini memperkuat pentingnya penelitian mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional, komunikasi interpersonal, dan kualitas layanan terhadap komitmen organisasi, untuk memahami sejauh mana ketiga variabel tersebut berkontribusi terhadap peningkatan komitmen organisasi di Sun Education, sehingga dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan komitmen organisasi di Sun Education. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pendidikan, khususnya dalam meningkatkan komitmen organisasi di Sun

Education, serta menjadi acuan bagi pihak-pihak terkait dalam mengambil kebijakan yang lebih baik di masa mendatang. Berdasarkan data yang didapat pada observasi awal maka dapat di gambarkan dalam grafik hasil penelitian yaitu sebagai berikut:



Grafik 1 Diagram Observasi Awal

Secara keseluruhan hasil penelitian ini memungkinkan dapat menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi tenaga pengajar. Pemimpin yang mampu memberikan visi, inspirasi, motivasi, dan perhatian individual terbukti mampu meningkatkan komitmen tenaga pengajar. Gaya kepemimpinan transformasional mendorong rasa bangga, kepercayaan, dan kesiediaan tenaga pengajar untuk tetap berkontribusi dalam organisasi. Ketiganya membentuk satu kesatuan sistem yang memperkuat hubungan antara tenaga pengajar dan organisasi. Kualitas kepemimpinan, aliran komunikasi yang baik, dan kualitas layanan yang memadai terbukti menjadi pilar penting pembentuk komitmen organisasi. Secara simultan, ketiga variabel: kepemimpinan transformasional, komunikasi interpersonal, dan kualitas layanan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif khususnya bagi lembaga. Perilaku inovatif pengajar yang maksimal merupakan upaya untuk menuju suatu perubahan yang positif dalam lingkungan belajar. Pengaruh kepemimpinan transformasional di dalam suatu lembaga atau suatu organisasi memiliki peranan yang penting bagi kemajuan.

Komunikasi Interpersonal yang tinggi akan banyak perubahan positif dalam konteks organisasi, hubungan kerja, maupun interaksi sosial. Komunikasi interpersonal membawa perubahan perilaku, hubungan, dan kinerja secara keseluruhan. Organisasi yang menerapkan komunikasi interpersonal yang efektif akan mengalami peningkatan keharmonisan, kerja sama, motivasi, dan kinerja baik individu maupun tim. Penelitian ini akan mengamati beberapa variabel yaitu Pengaruh kepemimpinan transaksional kepala sekolah, motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap variabel kinerja. Oleh karena itu upaya untuk meningkatkan komitmen organisasi harus difokuskan pada pengembangan gaya kepemimpinan transformasional yang profesional, efektif dan efisien sehingga adanya peningkatan

komunikasi interpersonal dan kualitas layanan dikalangan pengajar di Sun Education, oleh karena itu peneliti tertarik dalam melakukan penelitian ini yang berjudul “*Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Interpersonal dan Kualitas layanan terhadap Komitmen Organisasi Pengajar di Sun Education Group*”. Sehingga diharapkan temuan dalam penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pendidikan melalui optimalisasi komitmen organisasi di Lembaga Sun Education Group. Berdasarkan hasil observasi awal yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada tenaga pengajar di Sun Education Group, diperoleh gambaran awal mengenai kondisi variabel kepemimpinan transformasional, komunikasi interpersonal, kualitas layanan, dan komitmen organisasi. Data ini memberikan indikasi mengenai bagaimana persepsi tenaga pengajar terhadap lingkungan kerja serta faktor-faktor yang dapat memengaruhi tingkat komitmen mereka terhadap organisasi dapat disimpulkan bahwa pertama Kepemimpinan Transformasional berlangsung efektif. Kepemimpinan Transformasional berlangsung efektif. Mayoritas tenaga pengajar memberikan penilaian setuju dan sangat setuju terhadap perilaku pemimpin yang mampu memberikan motivasi, inspirasi, serta dukungan individual. Hal ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional telah diterapkan dengan baik dan berdampak positif pada iklim kerja. Kedua, Komunikasi Interpersonal berada pada kategori baik. Sebagian besar responden menunjukkan tingkat persetujuan yang tinggi pada indikator keterbukaan kejelasan penyampaian informasi, kemampuan mendengarkan, dan sikap saling menghargai. Ini mengindikasikan bahwa komunikasi antara tenaga pengajar dan pimpinan berjalan secara efektif dan mendukung aktivitas kerja sehari-hari. Ketiga, Guru Kualitas Layanan tenaga pengajar tergolong tinggi. Komponen seperti kecepatan pelayanan, ketepatan, keramahan, serta kompetensi dinilai sangat baik oleh para responden. Temuan ini menunjukkan bahwa standar layanan yang diberikan tenaga pengajar telah sesuai ekspektasi organisasi dan kebutuhan siswa maupun klien. Keempat, Komitmen Organisasi tenaga pengajar relatif kuat. Terlihat dari tingginya persentase jawaban setuju dan sangat setuju pada indikator kesediaan berkontribusi dalam budaya organisasi, dedikasi kerja, rasa bangga terhadap organisasi, loyalitas, keterikatan emosional. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga pengajar memiliki rasa yang tinggi terhadap Sun Education Group dan cenderung ingin bertahan dalam jangka panjang

4. PEMBAHASAN

Maka temuan ini dapat disimpulkan bahwa berdasarkan seluruh data indikator 1–5 dalam variabel kinerja ini dengan observasi awal yang dilakukan terhadap 40 pengajar di Sun Education Group melalui 5 indikator utama yang menggambarkan aspek komitmen organisasi, diperoleh gambaran umum bahwa sebagian besar pengajar masih menghadapi kendala dalam pelaksanaan tugas profesionalnya. Hal ini terlihat dari persentase pengajar yang masuk dalam kategori bermasalah TP (tidak pernah) dan STP (sangat tidak pernah), yaitu pada Indikator 1 (Keterampilan adaptasi budaya organisasi): 35,52% bermasalah, pada Indikator 2 (Dedikasi kerja dan emosional): 37,50% bermasalah, pada Indikator 3 (Keterampilan interpersonal dan komitmen budaya organisasi): 35,15% bermasalah dan pada Indikator 4 (Kesediaan berkontribusi dalam komitmen organisasi): 34,17% bermasalah, pada indikator 5 (Kesetiaan terhadap organisasi): 30,17%. Data tersebut menunjukkan bahwa pada setiap indikator, lebih dari 40% pengajar memiliki tantangan dalam menjalankan peran pendidik secara optimal. Jika diakumulasikan, hasil kuesioner menunjukkan bahwa: Kategori S (Selalu) hanya mencapai 34,19%, Kategori P (Pernah)

sebesar 24,31%. Sedangkan kategori rendah (KK, TP, STP) masih mencapai 40,50% dari total keseluruhan. Hal ini mengindikasikan bahwa komitmen organisasi secara umum belum berada pada kategori tinggi, dan masih terdapat berbagai aspek yang memerlukan peningkatan. Beberapa indikator menunjukkan bahwa meskipun tenaga pengajar memiliki tingkat persetujuan yang cukup baik terhadap nilai-nilai organisasi, namun masih terdapat keraguan dan ketidakkonsistenan pada aspek-aspek tertentu seperti kesediaan berkontribusi lebih, keterikatan emosional, dan rasa bangga yang sepenuhnya terhadap organisasi. Selain itu, masih adanya proporsi responden yang memilih kategori netral, tidak setuju, bahkan sangat tidak setuju pada beberapa indikator mengisyaratkan bahwa komitmen organisasi belum merata di seluruh tenaga pengajar. Kondisi ini menegaskan perlunya organisasi untuk memperkuat faktor-faktor pendukung komitmen organisasi, seperti meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal, memperbaiki konsistensi penerapan kepemimpinan transformasional, serta terus mengoptimalkan kualitas layanan internal maupun eksternal. Upaya penguatan pada aspek-aspek tersebut diharapkan mampu meningkatkan rasa memiliki, loyalitas, dan keterikatan tenaga pengajar terhadap Sun Education Group secara lebih menyeluruh.

Indikator 1 Keterampilan adaptasi budaya organisasi, pada indikator ini, ditemukan bahwa 35,52% tenaga pengajar menyatakan setuju bahwa mereka mampu beradaptasi dengan budaya organisasi yang berlaku di Sun Education Group. Selain itu, sebesar 31,25% responden memilih kategori sangat setuju, yang menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga pengajar merasa cukup nyaman dan mampu menyesuaikan diri dengan nilai, aturan, serta pola kerja yang diterapkan organisasi. Namun demikian, masih terdapat 20,10% responden yang memberikan jawaban netral, yang menunjukkan bahwa sebagian tenaga pengajar belum sepenuhnya yakin terhadap kemampuan adaptasi mereka. Sementara itu, 8,85% menyatakan tidak setuju dan 4,27% sangat tidak setuju. Persentase jawaban pada kategori rendah ini menunjukkan bahwa masih ada kelompok pengajar yang mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan budaya kerja organisasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar tenaga pengajar mampu beradaptasi dengan cukup baik, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya dalam membantu pengajar yang belum sepenuhnya merasa cocok atau belum memahami budaya organisasi secara menyeluruh. Pada Indikator 2 Dedikasi kerja dan emosional, indikator ini menunjukkan, 37,50% pengajar masih berada pada kategori setuju terhadap pernyataan yang menggambarkan tingkat dedikasi dan keterikatan emosional mereka terhadap pekerjaan. Selain itu, sekitar 35% responden menyatakan sangat setuju, yang berarti sebagian besar tenaga pengajar merasa memiliki komitmen emosional dan memberikan upaya terbaik dalam menjalankan tugasnya.

Namun demikian, masih terdapat persentase yang perlu mendapat perhatian, yaitu sekitar 20% responden yang memilih netral dan sebagian kecil yang memilih tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar tenaga pengajar memiliki dedikasi kerja yang baik, masih ada kelompok pengajar yang belum sepenuhnya merasa terikat secara emosional dengan pekerjaannya atau organisasi. Kondisi ini menunjukkan perlunya organisasi memperkuat dukungan emosional, pengakuan kinerja, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendorong keterlibatan dan rasa memiliki bagi semua tenaga pengajar, yang terlihat dari tingginya proporsi guru yang mengalami

hambatan pada berbagai indikator komitmen. Kondisi ini menunjukkan perlunya organisasi memperkuat dukungan emosional, pengakuan kinerja, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendorong keterlibatan dan rasa memiliki bagi semua tenaga pengajar, yang terlihat dari tingginya proporsi guru yang mengalami hambatan pada berbagai indikator komitmen. Kondisi ini berpotensi dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, yaitu Kepemimpinan Transformasional yang belum optimal. Meskipun sebagian pengajar menilai positif gaya kepemimpinan yang ada, masih terdapat persepsi bahwa pemimpin belum sepenuhnya memberikan inspirasi, perhatian individual, atau dorongan inovasi secara merata. Ketidakkonsistenan ini dapat menurunkan motivasi dan menghambat pengembangan komitmen emosional tenaga pengajar. Yang kedua adalah Komunikasi interpersonal yang belum efektif secara menyeluruh. Terdapat indikasi bahwa tidak semua pengajar merasa mendapatkan kejelasan informasi, keterbukaan komunikasi, maupun dukungan dalam penyampaian pendapat. Hambatan komunikasi dapat menyebabkan kesalahpahaman, kurangnya koordinasi, serta berkurangnya rasa keterikatan terhadap organisasi.

Yang ketiga adalah Kualitas layanan internal yang belum merata. Variasi dalam persepsi terhadap standar pelayanan, baik antar pengajar maupun antara pengajar dengan pihak manajemen, menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam prosedur kerja, beban tugas, dan dukungan fasilitas. Hal ini dapat memunculkan ketidakpuasan kerja yang berdampak pada melemahnya komitmen organisasi. Yang keempat adalah Tingkat stres kerja dan beban tanggung jawab. Tenaga pengajar yang menghadapi tuntutan kerja tinggi tanpa dukungan yang memadai berpotensi mengalami kelelahan emosional. Kondisi ini dapat menurunkan loyalitas dan motivasi untuk berkontribusi secara maksimal terhadap organisasi. Yang kelima adalah Kurangnya penguatan budaya organisasi. Tidak semua pengajar merasa mampu beradaptasi sepenuhnya dengan nilai-nilai dan budaya organisasi. Minimnya internalisasi budaya kerja dapat menimbulkan kesenjangan antara harapan organisasi dan persepsi tenaga pengajar, yang pada akhirnya melemahkan komitmen afektif.

Pada Indikator 3 Keterampilan interpersonal dan komitmen budaya organisasi, indikator ini menunjukkan, 35,15% pengajar masih berada pada kategori setuju terhadap pernyataan yang berkaitan dengan kemampuan mereka menjalin hubungan interpersonal yang baik serta keterlibatan mereka dalam mendukung budaya organisasi. Selain itu, sekitar 37% responden menyatakan sangat setuju, yang mengindikasikan bahwa mayoritas pengajar mampu berkomunikasi dengan baik, menjalin hubungan kerja harmonis, serta memahami nilai-nilai budaya organisasi. Namun demikian, masih terdapat sekitar 20% responden yang memilih netral, serta sebagian kecil yang memilih tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan adanya sebagian tenaga pengajar yang belum sepenuhnya mampu membangun interaksi interpersonal yang efektif atau belum merasa terikat secara kuat dengan budaya organisasi yang berlaku. Kondisi ini mengindikasikan bahwa, meskipun indikator ini berada pada kategori cukup baik, masih diperlukan upaya peningkatan, terutama dalam memperkuat komunikasi antar tenaga pengajar, memberikan pelatihan interpersonal, serta memperjelas internalisasi nilai dan budaya organisasi. Upaya tersebut diharapkan dapat menciptakan hubungan kerja yang lebih solid dan menumbuhkan komitmen budaya organisasi yang lebih kuat.

Pada Indikator 4 Kesiediaan berkontribusi dalam komitmen organisasi. indikator ini menunjukkan, 34,17% pengajar masih berada pada kategori setuju terhadap pernyataan yang menggambarkan kesediaan mereka memberikan kontribusi aktif bagi pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, sekitar 33–35% responden menyatakan sangat setuju, yang menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga pengajar memiliki keinginan untuk terlibat, mendukung program-program organisasi, serta berpartisipasi dalam aktivitas yang menunjang pengembangan institusi. Meski demikian, proporsi responden yang memilih netral masih cukup signifikan, yaitu sekitar 22%, dan sebagian kecil lainnya memilih tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak semua pengajar memiliki tingkat kesiapan yang sama dalam memberikan kontribusi, baik berupa tenaga, waktu, maupun ide-ide inovatif untuk kemajuan organisasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kesediaan berkontribusi tenaga pengajar berada pada kategori cukup baik, namun belum optimal. Masih adanya responden yang ragu atau kurang terlibat menandakan perlunya organisasi memperkuat mekanisme partisipasi, meningkatkan kesempatan bagi pengajar untuk berkontribusi, serta menciptakan lingkungan yang mendorong inisiatif dan kolaborasi. Dengan demikian, partisipasi tenaga pengajar dalam komitmen organisasi dapat meningkat secara lebih merata.

Pada Indikator 5 Kesetiaan terhadap organisasi. indikator ini menunjukkan, 30,17% pengajar masih berada pada kategori setuju terhadap pernyataan yang menggambarkan loyalitas mereka terhadap Sun Education Group. Selain itu, sekitar 28–30% responden memberikan penilaian sangat setuju, yang menunjukkan bahwa sebagian tenaga pengajar memiliki rasa bangga, keterikatan, dan keinginan untuk tetap bertahan dalam organisasi. Namun demikian, persentase responden yang memilih netral masih cukup tinggi, yaitu sekitar 25%, sementara sebagian kecil lainnya memilih tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Kondisi ini menunjukkan bahwa tidak semua pengajar memiliki tingkat kesetiaan yang kuat, sehingga masih terdapat keraguan terhadap komitmen jangka panjang mereka terhadap organisasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa kesetiaan tenaga pengajar berada pada kategori cukup baik tetapi belum optimal. Masih adanya responden yang merasa ragu atau belum menunjukkan loyalitas penuh dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kepuasan kerja yang belum merata, kurangnya penghargaan terhadap kinerja, atau kurangnya kejelasan peluang pengembangan karier. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan aspek-aspek tersebut untuk memperkuat loyalitas tenaga pengajar secara keseluruhan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional, komunikasi interpersonal, dan kualitas layanan terhadap komitmen organisasi pengajar di Sun Education Group, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki peran yang signifikan dalam membentuk dan memperkuat komitmen organisasi tenaga pengajar. Kepemimpinan transformasional terbukti menjadi faktor utama yang memengaruhi komitmen organisasi, khususnya melalui kemampuan pemimpin dalam memberikan visi, motivasi, inspirasi, serta perhatian individual kepada pengajar. Gaya kepemimpinan ini mendorong rasa percaya, kebanggaan, dan keterikatan emosional pengajar terhadap organisasi.

Selain itu, komunikasi interpersonal yang efektif juga berkontribusi positif terhadap komitmen organisasi. Keterbukaan, kejelasan informasi, kemampuan mendengarkan, serta hubungan kerja yang saling menghargai mampu menciptakan iklim kerja yang harmonis dan mendukung keterlibatan pengajar dalam organisasi. Kualitas layanan, baik layanan internal maupun eksternal, turut berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan persepsi positif pengajar terhadap organisasi, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas dan kesediaan mereka untuk berkontribusi.

Meskipun secara umum kepemimpinan transformasional, komunikasi interpersonal, kualitas layanan, dan komitmen organisasi berada pada kategori baik, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa komitmen organisasi pengajar belum sepenuhnya merata. Masih terdapat sebagian pengajar yang mengalami kendala dalam adaptasi budaya organisasi, keterikatan emosional, kesediaan berkontribusi, dan loyalitas jangka panjang. Hal ini menegaskan perlunya upaya berkelanjutan dari manajemen Sun Education Group untuk meningkatkan konsistensi kepemimpinan transformasional, memperkuat komunikasi interpersonal, serta mengoptimalkan kualitas layanan dan dukungan organisasi. Dengan demikian, peningkatan komitmen organisasi diharapkan dapat mendorong kualitas layanan pendidikan yang lebih optimal dan berkelanjutan.

PUSTAKA

- DeVito, J. A. (2021). *The interpersonal communication book* (16th ed.). Pearson.
- Adams, D. (Ed.). (2023). *Educational leadership: Contemporary theories, policy and practice*. Springer.
- Manu, A. (2021). *Transformational leadership*. (E-book / ResearchGate).
- DeVito, J. A., & reprint editors. (2022). *Interpersonal communication: Theory and practice* (Indonesian translation / terjemahan ed.). Penerbit Indonesia. (terjemahan dari DeVito).
- Shalahuddin. (2015). Karakteristik kepemimpinan transformasional. *Al-Fikrah: Jurnal Kependidikan Islam IAIN Sulthan Thaha Saifuddin*, 6, 56599.
- Shimazu, A., Schaufeli, W.B., Kosugi, S., Suzuki, A., Nashiwa, H., et al. (2008).
- Djuraidi, A., & Laily, N. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 13(1).
- Herlambang, P. G. D., & Suwandana, I. M. A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Self-Efficacy Sebagai Variabel Mediasi pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD). *International Journal of Social Science and Business*, 4(1), 129. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v4i1.24070>
- Krisnanto, I., & Pratomo, A. (2017). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Front Desk Hotel Bumi Senyur Samarinda. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 2(3), 222–230.
- Agarwal, R., & Dhingra, S. (2023a). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Cloud dan Hubungannya dengan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Heliyon*, E15177. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.E15177>
- Khanmohammadi, E., Talaie, HR, & Azizi, M. (2023). Model Penilaian Kualitas Layanan Kesehatan Menggunakan Metode Fuzzy Best–Worst Dengan Aplikasi Pada

- Rumah Sakit Dengan Layanan Rawat Inap. Healthcare Analytics, 4. <https://doi.org/10.1016/J.Health.2023.100241>
- Azizah, A., & Prasetyo, A. (2019). Pengaruh Promosi Penjualan di Instagram, Lokasi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian (studi kasus pada Kanz Coffee & Eatery). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 3 No. 2.
- Ria Setyawati. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. "Kualitas pelayanan" "Kepuasan konsumen" tahun:2023 filetype:pdf
- Andriani, R. D. (2021). Strategi Pemimpin dalam Digital Leadership di Era Disrupsi Digital. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 58–72.
- Humairoh, T., Nasim, & Anshori, M. I. (2023). Studi Kepemimpinan Transformasional dalam Kajian Literatur. *Jurnal Riset Dan Inovasi Manajemen*, 1(3), 103–117.
- Kasim, L. M., Adnyani, A. G. D., dan Netra, A. G.S. K. (2017). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Servant Leadership Terhadap Komitmen Organizational Karyawan Single Fin Bar and Restaurant di Kabupaten Badung. *Prosiding Seminar Nasional AIMI Jambi*, 27 – 28 Oktober 2017, 335-345.
- Krisnanto, I., & Pratomo, A. (2017). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Front Desk Hotel Bumi Senyur Samarinda. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 2(3), 222–230.
- Mulyadi(2018) ‘Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Serta Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Giant di Samarinda’ *Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman*, Vol.3 No.4.
- Azizah, A., & Prasetyo, A. (2019). Pengaruh Promosi Penjualan di Instagram, Lokasi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian (studi kasus pada Kanz Coffee & Eatery). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 3 No. 2.
- Eki Syahrudin, Eka Yusup, & Oky Oxygentri. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kopi Yor Pasar Alam Bekasi) [Universitas Singaperbangsa Karawang]. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31604/jips.v9i5.2022.1897-1907>
- Sari, D, K., Paludi, S. 2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Uccello. *Majalah Ilmiah Panorama Nusantara*. 15(1) : 1-13.
- Permono, V, R., Pasharibu, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pizza Hut. *Jimek : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*. 4(1) : 2621-2374.
- Aryani, Dwi., dan Febrina Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. dalam *Bisnis & Birokrasi*, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei—Agus 2010, hlm. 114-126 Volume 17, Nomor 2.