

ANALISIS PERBANDINGAN TEORI ORGANISASI KLASIK DAN MODERN DALAM KONTEKS ORGANISASI PUBLIK

Siti Hamidah¹, Suwandi²

Universitas Pelita Bangsa

Email: deyhmidah.92@gmail.com¹, suwandi@pelitabangsa.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan transaksi dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variabel mediasi pada pengguna dompet digital. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil menunjukkan bahwa keamanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan dan loyalitas. Selain itu, kepuasan berperan sebagai mediator yang signifikan antara variabel independen dan loyalitas pengguna. Temuan ini menunjukkan pentingnya membangun layanan yang aman dan mudah digunakan untuk meningkatkan loyalitas konsumen di era keuangan digital.

Kata Kunci : *Dompet Digital, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of transaction security and ease of use on customer loyalty, with satisfaction as a mediating variable among digital wallet users. The research uses a quantitative approach with Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) as the analysis method. The results show that transaction security has the strongest impact on both satisfaction and loyalty. Additionally, satisfaction serves as a significant mediator between the independent variables and user loyalty. These findings highlight the importance of building secure and user-friendly services to enhance customer loyalty in the digital financial era.

Keywords: *Digital Wallet, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

Article history

Received: Juni 2025

Reviewed: Juni 2025

Published: Juni 2025

Plagiarism checker no 767

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.359

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Pendahuluan

Organisasi merupakan entitas sosial yang dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu melalui kerja sama antar individu. Dalam perjalanannya, pemahaman tentang bagaimana organisasi bekerja telah mengalami perkembangan seiring perubahan zaman, kebutuhan sosial, dan kemajuan teknologi. Perkembangan tersebut tercermin dari berbagai teori organisasi yang muncul, mulai dari teori klasik hingga teori modern, yang masing-masing memiliki pendekatan, asumsi, dan karakteristik tersendiri.

Teori organisasi klasik muncul pada akhir abad ke-19 hingga awal abad ke-20, dan sangat dipengaruhi oleh Revolusi Industri. Tokoh-tokoh seperti Frederick Taylor (Teori Manajemen

Ilmiah), Henri Fayol (Teori Administrasi), dan Max Weber (Teori Birokrasi) menekankan pentingnya struktur organisasi yang hierarkis, pembagian kerja yang jelas, serta efisiensi dan ketertiban dalam pelaksanaan tugas. Teori klasik banyak digunakan dalam organisasi publik yang bersifat birokratis dan mengedepankan stabilitas serta kontrol.

Namun, seiring kompleksitas lingkungan dan dinamika sosial yang terus berkembang, teori organisasi modern mulai mendapat perhatian. Teori ini, yang berkembang sejak pertengahan abad ke-20, berfokus pada fleksibilitas, hubungan manusia dalam organisasi, serta keterbukaan terhadap pengaruh eksternal. Pendekatan seperti Teori Sistem Terbuka, Teori Kontingensi, dan pendekatan humanistik menyoroti pentingnya adaptasi, partisipasi, dan komunikasi dalam organisasi.

Organisasi publik saat ini dihadapkan pada tantangan besar seperti tuntutan transparansi, kecepatan layanan, digitalisasi, serta peningkatan partisipasi masyarakat. Dalam konteks ini, muncul pertanyaan: sejauh mana teori organisasi klasik dan modern masih relevan dalam menjawab kebutuhan organisasi publik saat ini? Oleh karena itu, tulisan ini bertujuan untuk menganalisis secara komparatif teori organisasi klasik dan modern dalam konteks organisasi publik, guna memperoleh pemahaman yang lebih holistik terhadap desain dan praktik organisasi yang efektif dan adaptif.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif deskriptif** dengan metode **studi pustaka (library research)**. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan pemahaman mendalam dan sistematis mengenai perbedaan serta relevansi antara teori organisasi klasik dan teori organisasi modern dalam konteks organisasi publik.

Sumber data utama berasal dari literatur sekunder seperti buku-buku akademik, jurnal ilmiah, artikel penelitian, dokumen pemerintahan, dan publikasi organisasi yang relevan dengan topik teori organisasi dan organisasi publik. Kriteria pemilihan sumber mencakup relevansi topik, keandalan sumber, serta keterkinian informasi (khususnya dalam rentang 10 tahun terakhir untuk pembahasan organisasi publik kontemporer).

Teknik analisis data dilakukan dengan cara:

1. **Identifikasi dan klasifikasi** karakteristik utama dari teori organisasi klasik dan modern,
2. **Analisis komparatif** terhadap penerapannya dalam konteks organisasi publik (baik birokrasi tradisional maupun organisasi publik modern),
3. **Interpretasi kritis** untuk menilai kelebihan, kekurangan, dan konteks relevansi masing-masing teori,
4. **Penarikan kesimpulan** yang merangkum implikasi teoritis dan praktis dari hasil analisis.

Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual terhadap pemahaman organisasi publik dan membantu merancang sistem organisasi yang lebih adaptif terhadap perubahan zaman.

Hasil dan Pembahasan

1. Penerapan Teori Organisasi Klasik dalam Organisasi Publik

Teori organisasi klasik merupakan fondasi awal dari ilmu organisasi yang berkembang pada akhir abad ke-19 dan awal abad ke-20. Teori ini terdiri dari tiga pendekatan utama: Manajemen Ilmiah (Scientific Management) oleh Frederick Taylor, Teori Administratif oleh Henri Fayol, dan Teori Birokrasi oleh Max Weber. Ketiganya menekankan pentingnya struktur, sistem kerja yang terstandarisasi, pembagian kerja yang jelas, dan kontrol hierarkis.

Dalam konteks organisasi publik di Indonesia, teori klasik sangat terasa dalam bentuk struktur birokrasi pemerintah. Contohnya dapat dilihat pada organisasi seperti kementerian, lembaga pemerintahan daerah, dan lembaga negara independen. Karakteristik utamanya adalah struktur hierarki vertikal, adanya garis komando yang tegas, prosedur administratif yang ketat, dan

sistem pengawasan berlapis. Tujuannya adalah untuk menjamin stabilitas, keteraturan, dan kepastian hukum.

Namun, dalam praktiknya, teori klasik menghadapi beberapa tantangan besar. Struktur yang terlalu kaku menyebabkan proses pelayanan publik menjadi lambat dan kurang responsif. Misalnya, proses perizinan usaha atau pengurusan dokumen administratif seringkali memakan waktu lama karena harus melalui banyak tahapan birokratis. Selain itu, pendekatan klasik cenderung memosisikan pegawai sebagai instrumen kerja, bukan sebagai agen perubahan, sehingga sering menghambat kreativitas dan inisiatif.

Meski demikian, beberapa aspek dari teori klasik seperti pembagian kerja yang sistematis, spesialisasi fungsi, dan sistem kontrol internal masih dianggap penting untuk menjaga akuntabilitas dan kepatuhan hukum dalam sistem pemerintahan.

2. Penerapan Teori Organisasi Modern dalam Organisasi Publik

Teori organisasi modern berkembang setelah Perang Dunia II, dipengaruhi oleh dinamika sosial, ekonomi, dan teknologi yang semakin kompleks. Berbeda dengan teori klasik, teori modern menekankan bahwa organisasi adalah sistem terbuka yang harus mampu beradaptasi terhadap perubahan lingkungan eksternal, baik dalam aspek ekonomi, teknologi, maupun sosial politik.

Dalam teori modern, tokoh-tokoh seperti Chester Barnard, Herbert Simon, dan para pendukung Teori Sistem Terbuka, menekankan pentingnya komunikasi, partisipasi anggota organisasi, serta hubungan antar bagian dalam organisasi yang saling mempengaruhi. Selain itu, teori seperti Teori Kontingensi berpendapat bahwa tidak ada satu struktur organisasi yang ideal untuk semua situasi; struktur terbaik tergantung pada kondisi lingkungan dan tujuan organisasi itu sendiri.

Dalam organisasi publik modern, pendekatan ini mulai diterapkan dalam bentuk:

- Desentralisasi wewenang, seperti pada program otonomi daerah,
- Penerapan e-Government dan digitalisasi layanan publik, seperti SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik),
- Penguatan SDM berbasis kompetensi dan pelatihan berkelanjutan,
- Keterlibatan masyarakat (public participation) dalam proses pengambilan keputusan kebijakan publik.

Sebagai contoh, beberapa instansi pelayanan publik seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) di berbagai daerah telah mengadopsi sistem antrian online, pendaftaran via aplikasi, serta transparansi informasi layanan melalui media sosial. Ini menunjukkan pergeseran dari struktur birokratis menuju model organisasi yang lebih adaptif dan berbasis teknologi.

Namun, penerapan teori modern di sektor publik tidak selalu berjalan mulus. Faktor seperti budaya organisasi yang konservatif, kurangnya kompetensi digital SDM, dan struktur hukum yang belum fleksibel seringkali menghambat inovasi. Hal ini menunjukkan perlunya reformasi kelembagaan yang tidak hanya bersifat struktural, tetapi juga kultural.

3. Perbandingan Kritis antara Teori Klasik dan Modern dalam Konteks Organisasi Publik

Aspek	Teori Klasik	Teori Modern
Struktur Organisasi	Hierarkis, sentralistik	Desentralistik, adaptif
Peran Pegawai	Alat produksi, tunduk pada aturan	Subjek organisasi, partisipatif
Lingkungan Eksternal	Diabaikan atau dianggap konstan	Diakui sebagai faktor penting
Komunikasi	Vertikal (top-down)	Dua arah (top-down dan bottom-up)

Tujuan Organisasi	Efisiensi, kepatuhan, stabilitas administratif	Inovasi, kepuasan masyarakat, pelayanan prima
Fleksibilitas	Rendah	Tinggi, menyesuaikan kondisi

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa teori klasik dan modern memiliki kekuatan dan kelemahan masing-masing. Organisasi publik yang tetap mempertahankan model klasik cenderung terjebak pada proses administratif yang panjang, sementara yang hanya fokus pada pendekatan modern tanpa struktur yang jelas berisiko kehilangan akuntabilitas.

Oleh karena itu, integrasi kedua pendekatan menjadi solusi yang lebih realistis. Pendekatan klasik tetap relevan dalam hal struktur dasar, pengawasan, dan sistem prosedural, sementara pendekatan modern perlu diadopsi untuk menciptakan organisasi yang mampu beradaptasi, berinovasi, dan melibatkan masyarakat secara aktif.

4. Studi Kasus dan Implementasi di Indonesia

Sebagai ilustrasi, penerapan Mal Pelayanan Publik (MPP) di berbagai daerah menjadi contoh nyata integrasi teori organisasi klasik dan modern. MPP tetap memiliki struktur formal dan standar pelayanan (pendekatan klasik), namun juga menerapkan digitalisasi, integrasi layanan, dan pemanfaatan teknologi informasi (pendekatan modern).

Contoh lainnya adalah reformasi birokrasi berbasis meritokrasi yang dilaksanakan oleh Kementerian PAN-RB. Reformasi ini mendorong transformasi sistem kepegawaian, pengukuran kinerja, dan keterbukaan informasi melalui platform digital seperti SAKIP dan e-Kinerja. Pendekatan ini menunjukkan bahwa organisasi publik bisa tetap menjunjung akuntabilitas sekaligus mendorong efektivitas pelayanan melalui inovasi.

5. Implikasi Teoretis dan Praktis

Secara teoretis, kajian ini memperkuat pandangan bahwa teori organisasi tidak bersifat statis atau saling meniadakan. Teori klasik memberikan fondasi penting dalam membangun organisasi yang rapi dan terstruktur, sedangkan teori modern menekankan pentingnya kemampuan organisasi untuk hidup dalam lingkungan yang terus berubah.

Secara praktis, pemahaman integratif terhadap teori-teori ini dapat membantu pembuat kebijakan dan manajer publik dalam merancang model organisasi yang:

- Tangguh secara struktural,
- Responsif terhadap kebutuhan masyarakat,
- Mampu mendorong efisiensi sekaligus inovasi,
- Menjaga keseimbangan antara kepatuhan aturan dan fleksibilitas layanan.

Kesimpulan

Studi ini menunjukkan bahwa baik teori organisasi klasik maupun modern memiliki kontribusi signifikan dalam pembentukan dan pengembangan organisasi publik. Teori klasik, dengan penekanannya pada struktur hierarkis, spesialisasi, dan efisiensi, tetap menjadi fondasi penting dalam merancang sistem administrasi yang tertib dan terkontrol, terutama dalam birokrasi pemerintahan. Namun, dalam menghadapi tantangan zaman modern—seperti globalisasi, digitalisasi, dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan responsif—teori klasik menunjukkan berbagai keterbatasan.

Sebaliknya, teori organisasi modern menawarkan pendekatan yang lebih fleksibel, adaptif, dan humanistik. Konsep seperti sistem terbuka, kontingensi, partisipasi, dan inovasi menjadi sangat relevan bagi organisasi publik yang ingin tetap responsif terhadap perubahan lingkungan. Penerapan prinsip-prinsip modern seperti digitalisasi layanan publik, keterlibatan masyarakat, dan manajemen berbasis kinerja menunjukkan hasil yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan publik.

Namun demikian, kedua teori tersebut tidak seharusnya diposisikan sebagai pendekatan yang saling meniadakan. Justru, integrasi prinsip-prinsip dari kedua teori dapat menciptakan model organisasi publik yang seimbang: memiliki struktur yang tertib dan akuntabel, namun tetap fleksibel dan inovatif. Dengan kata lain, organisasi publik yang ideal adalah organisasi yang mampu menjaga stabilitas struktural sambil terus beradaptasi dengan dinamika eksternal.

Oleh karena itu, penting bagi pembuat kebijakan dan pimpinan organisasi publik untuk memahami karakteristik kedua pendekatan ini secara mendalam dan menerapkannya secara kontekstual sesuai dengan kebutuhan, kapasitas, dan tantangan yang dihadapi. Hanya dengan pendekatan yang integratif dan adaptif, organisasi publik dapat menjadi entitas yang tidak hanya melayani, tetapi juga memberdayakan masyarakat secara berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Kurniasih, D., & Saputra, A. S. (2023). Mendesain ulang organisasi pelayanan publik melalui digitalisasi proses bisnis: Kasus dinas perizinan Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN*, 5(2), 1-15. jurnal.asian.or.id
- Arifin, Z., Kurniawan Subagja, I., & Hakim, A. (2023). Digital governance: Studi kasus digitalisasi pelayanan publik terpadu di Kabupaten Serang. *Jurnal Sosial Teknologi*, 5(1), 1-12. sostech.greenvest.co.id
- Rahmayanti, R., & Hamdani, D. (2024). Pemanfaatan digitalisasi sistem pelayanan publik bagi peningkatan efektivitas organisasi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 8916-8926. journal.yrpiuku.com
- Fauzi, A. R., & Hakim, A. (2024). Digitalisasi terhadap pelayanan publik di Kediri dan Jember: Studi kasus implementasi e-government. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(10), 1-18. jurnal.unismuhpalu.ac.id+1ejournal.arimbi.or.id+1
- Ilyas, A., & Bahagia, B. (2024). Pengaruh digitalisasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada masa pandemi di lembaga pendidikan dan pelatihan. *Eduktaif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 1-12. edukatif.org
- Kusmiyati, R., Ginting, R., & Thariq, M. (2024). Digitalisasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik: Peluang dan tantangannya. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*, (2024), 1-10. jurnal.uinsu.ac.id
- Efendi, T., & Frinaldi, A. (2024). Inovasi sebagai pilar reformasi birokrasi: Peran ASN dalam organisasi sektor publik. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 2(4), 630-639.
- Sarjayadi & Frinaldi, A. (2023). Transformasi sektor publik dalam inovasi pelayanan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(3), 87-93. isora.tpublishing.org