



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

SKRIPSI

**PERSEPSI KARYAWAN ATAS  
PENERAPAN GAYA KEPEMIMPINAN  
SITUASIONAL KEPALA BAGIAN *CUSTOMER  
SERVICE* PADA PT CV TITIPAN KILAT  
KANTOR PUSAT JAKARTA**

Oleh

**SYAFRIZUL HENDRA  
0606057306**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam  
Memperoleh gelar  
Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi

Depok, 2008



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syafrizul Hendra

NPM : 0606057306

Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PERSEPSI KARYAWAN ATAS PENERAPAN GAYA KEPEMIMPINAN  
SITUASIONAL KEPALA BAGIAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT CV TITIPAN  
KILAT KANTOR PUSAT JAKARTA

benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

14 Juni 2008

SYAFRIZUL HENDRA  
0606057306



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Syafrizul Hendra

NPM : 0606057306

Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Judul Skripsi :

“Persepsi Karyawan atas Penerapan Gaya Kepemimpinan Situasional Kepala Bagian *Customer Service* pada PT CV Titipan Kilat Kantor Pusat Jakarta”

telah diperiksa oleh Ketua Program Sarjana dan Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang skripsi Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Disetujui oleh

Ketua Program Sarjana,

Pembimbing,

Drs. Asrori, MA, FLMI.  
NIP/NUP: 130 702 932

Drs. Muh. Azis Muslim, M.Si.  
NIP/NUP: 09005 600 25



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Syafrizul Hendra  
NPM : 0606057306  
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga  
Judu Skripsi : "Persepsi Karyawan atas Penerapan Gaya Kepemimpinan Situasional Kepala Bagian *Customer Service* pada PT CV Titipan Kilat Kantor Pusat Jakarta."  
telah dipertahankan di hadapan sidang Penguji Skripsi Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, pada Hari Kamis, Tanggal 19 Juni 2008, Pukul 12.15 – 13.00 WIB.

Penguji Skripsi

Ketua Sidang,

Pembimbing,

Drs. Asrori MA, FLMI  
NIP/NUP: 130 702 932

Drs. Azis Muslim, M.Si.  
NIP/NUP: 09005 600 25

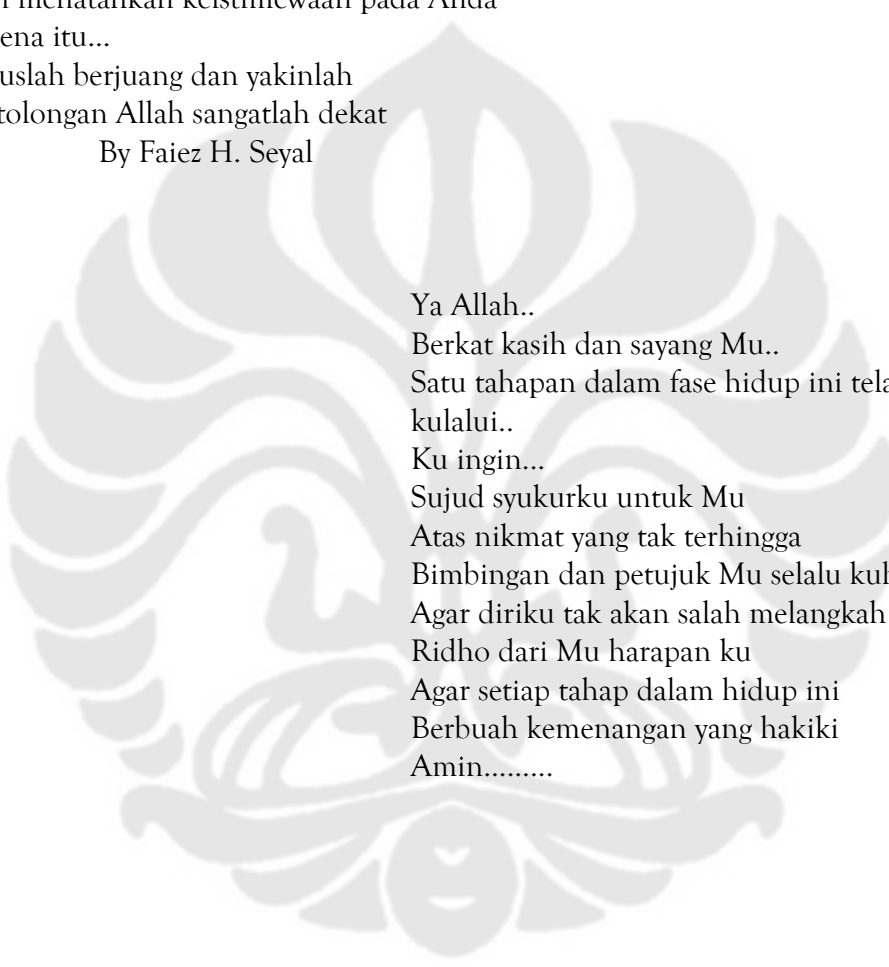
Penguji Ahli,

Sekretaris Sidang,

Dr. Walujo Imam Isworo, M.Ec.  
NIP/NUP: 130 344 967

Umanto Eko P., S.Sos., M.Si.  
NIP/NUP:

Terdapat makna yang agung dari penciptaan diri kita  
Kita adalah kekasih Allah  
Kita adalah khalifah Allah  
Beribadah kepada-Nya adalah kewajiban utama kita  
Dan sebagai balasannya  
Allah akan meringankan hidup Anda  
Serta meluluskan setiap pilihan hidup Anda  
Dan menatahkan keistimewaan pada Anda  
Kerena itu...  
Teruslah berjuang dan yakinlah  
Pertolongan Allah sangatlah dekat  
By Faiez H. Seyal



Ya Allah..  
Berkat kasih dan sayang Mu..  
Satu tahapan dalam fase hidup ini telah  
kulalui..  
Ku ingin...  
Sujud syukurku untuk Mu  
Atas nikmat yang tak terhingga  
Bimbingan dan petunjuk Mu selalu kuharapkan  
Agar diriku tak akan salah melangkah  
Ridho dari Mu harapan ku  
Agar setiap tahap dalam hidup ini  
Berbuah kemenangan yang hakiki  
Amin.....

Ku persembahkan Untuk: Mama, Papa, Akak, Uda, Adik-adikku, dan  
Kemanakanku Saqif dan Rifa.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul "Persepsi Karyawan atas Gaya Kepemimpinan Situasional Kepala Bagian *Customer Service* pada PT CV Titipan Kilat Kantor Pusat Jakarta Jakarta" ini disusun dan diajukan untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing dan memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini antara lain:

1. Prof. Dr. Bambang Shergy Laksmono selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Drs. Asrori, MA, FLMI selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia dan sekaligus sebagai Ketua Sidang Skripsi.
3. Drs. Muh. Azis Muslim M.Si selaku Sekretaris Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing penulis didalam menyusun skripsi ini yang tidak bosan untuk memotivasi dan agar skripsi mengarahkan ini dapat penulis selesaikan dengan baik.
4. Drs. Achmad Fauzi ME selaku Ketua Program Studi Administrasi Niaga Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

5. Dr. Walujo Imam Isworo, M.Ec., selaku Penguji Ahli Sidang Skripsi.
6. Umanto Eko P., S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Sidang Skripsi.
7. Dosen Pengajar, Staf Administrasi, dan Staf Perpustakaan FISIP Universitas Indonesia yang telah banyak membantu peneliti selama ini.
8. Amin pada Bagian HRD dan Harry Prasetyo selaku Kepala Bagian beserta seluruh karyawan/staf pada Bagian *Customer Service* PT CV Titipan Kilat Kantor Pusat Jakarta yang telah banyak membantu peneliti didalam pengumpulan data untuk penelitian ini.
9. Rekan-rekan yang senasib dan seperjuangan di FISIP Universitas Indonesia yang tiada dapat terlupakan semua kebaikannya kepada peneliti selama ini.
10. Terkhus kepada kedua Orang Tua beserta Keluarga Besar penulis yang dengan segenap kasih sayangnya selalu memberi semangat dan arahan berupa materil maupun *non-materil* sehingga penulis termotivasi dan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis memanjatkan doa kepada Allah SWT untuk memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada pihak yang telah membantu penulis, semoga tulisan ini diberkahi sehingga bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wb. Wb.

Jakarta, 14 Juni 2008

**Penulis**

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL .....  | i    |
| ABSTRACT .....   | ii   |
| LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....                        | iv   |
| LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....                                | v    |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....                                  | vi   |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....   | vii  |
| KATA PENGANTAR .....   | viii |
| DAFTAR ISI .....   | x    |
| DAFTAR TABEL .....   | xiii |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xv   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....   | xvi  |
| <br>   |      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>   |      |
| A. Latar Belakang Masalah.....                                   | 1    |
| B. Pokok Permasalahan .....                                      | 11   |
| C. Tujuan Penelitian .....                                       | 13   |
| D. Signifikansi Penelitian .....                                 | 14   |
| E. Sistematika Penulisan.....                                    | 14   |
| <br>   |      |
| <b>BAB II KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN</b>               |      |
| A. Tinjauan Pustaka.....   | 16   |
| B. Konstruksi Model Teoritis.....                                | 19   |
| 1. Kepemimpinan.....   | 19   |
| 2. Gaya Kepemimpinan .....                                       | 21   |
| a. Perilaku Kepemimpinan.....                                    | 25   |
| b. Tingkat Kematangan Bawahan.....                               | 28   |
| c. Model Gaya Kepemimpinan Situasional Hersey dan Blanchard..... | 30   |
| 3. Persepsi .....  | 39   |
| 4. Operasionalisasi Konsep.....                                  | 43   |
| 5. Metode Penelitian.....  | 46   |
| a. Pendekatan Penelitian.....                                    | 46   |
| b. Jenis Penelitian.....   | 46   |
| c. Teknik Pengumpulan Data.....                                  | 47   |
| d. Lokasi Penelitian.....  | 48   |
| e. Populasi dan Sampel.....                                      | 49   |
| f. Teknik Penarikan Sampel.....                                  | 49   |
| g. Skala Pengukuran.....   | 49   |
| h. Teknik Analisis Data.....                                     | 40   |
| <br>   |      |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM PT CV TITIPAN KILAT</b>                 |      |
| A Sejarah Singkat Perusahaan.....                                | 53   |
| B Visi dan Misi.....   | 55   |
| C Aspek Produksi.....  | 55   |
| D Sumber Daya Manusia pada PT CV Titipan Kilat.....              | 58   |
| E Struktur Organisasi Perusahaan.....                            | 59   |



|    |  |    |
|----|--|----|
| F  | Bagian <i>Customer Service</i> PT CV Titipan Kilat.....        | 61 |
| 1. | Karyawan/Staf Bagian <i>Customer Service</i> .....             | 62 |
| 2. | Kepala Bagian <i>Customer Service</i> PT CV Titipan Kilat..... | 63 |
| G  | Kepemimpinan Pada PT CV Titipan Kilat.....                     | 65 |

#### BAB IV ANALISIS PERSEPSI KARYAWAN ATAS GAYA KEPEMIMPINAN SITUASIONAL KEPALA BAGIAN

##### *CUSTOMER SERVICE* PADA PT CV TITIPAN KILAT

##### KANTOR PUSAT JAKARTA

|    |  |    |
|----|--|----|
| A. | Karakteristik Responden.....   | 68 |
| 1. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....   | 68 |
| 2. | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....  | 69 |
| 3. | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan<br>Formal Terakhir.....   | 70 |
| 4. | Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.   | 71 |
| 5. | Karakteristik Responden Berdasarkan Masa<br>Kerja.....   | 72 |
| B. | Persepsi Karyawan atas Penerapan Gaya Kepemimpinan<br>Situasional Kepala Bagian <i>Customer Service</i><br>PT CV Titipan Kilat.....  | 72 |
| 1. | Persepsi Karyawan Berdasarkan Perilaku Pimpinan.....   | 73 |
| a. | Perilaku Pimpinan Berkaitan dengan Cara<br>Pemberian Tugas.....  | 73 |
| b. | Perilaku Pimpinan Berkaitan dengan Pengawasan.....   | 75 |
| c. | Perilaku Pimpinan Berkaitan dengan Pembuatan<br>Keputusan.....   | 77 |
| d. | Perilaku Pimpinan dalam Menerapkan<br>Pola Komunikasi.....   | 79 |
| e. | Perilaku Pimpinan Sehubungan dengan Pelaksanaan<br>Tanggung Jawab.....   | 81 |
| f. | Tingkat Kepercayaan Pimpinan Terhadap Bawahan...   | 83 |
| 2. | Persepsi Karyawan Berdasarkan Penerapan Model<br>Gaya Kepemimpinan Situasional oleh Kepala Bagian<br><i>Customer Service</i> pada PT CV Titipan Kilat Kantor Pusat<br>Jakarta..... | 86 |
| a. | Persepsi terhadap Penerapan Gaya<br>Kepemimpinan <i>Telling</i> .....  | 86 |
| b. | Persepsi Karyawan Terhadap Gaya<br>Kepemimpinan <i>Selling</i> .....   | 87 |
| c. | Persepsi Karyawan Terhadap Gaya<br>Kepemimpinan <i>Participating</i> .....   | 89 |
| d. | Persepsi Karyawan Terhadap Gaya<br>Kepemimpinan <i>Delegating</i> .....  | 91 |

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| A. | Kesimpulan ..... | 95 |
| B. | Saran.....       | 94 |

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| DAFTAR PUSTAKA .....      | 96  |
| LAMPIRAN.....             | 99  |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | 108 |



## DAFTAR TABEL

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| Tabel II.1  | Notasi Empat Gaya Kepemimpinan.....   | 31 |
| Tabel II.2  | Ilustrasi Penerapan Gaya Kepemimpinan.....  | 37 |
| Tabel II.3  | Deskripsi Gaya Kepemimpinan Situasional dengan<br>Perilaku Tugas, Perilaku Hubungan, dan Tingkat<br>Kematangan Bawahan..... | 38 |
| Tabel II.4  | Operasionalisasi Konsep.....  | 44 |
| Tabel IV.1  | Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....   | 69 |
| Tabel IV.2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....   | 70 |
| Tabel IV.3  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan<br>Terakhir.....   | 70 |
| Tabel IV.4  | Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.  | 71 |
| Tabel IV.5  | Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....   | 72 |
| Tabel IV.6  | Persepsi Karyawan Atas Perilaku Pimpinan Berkaitan<br>dengan Cara Pemberian Tugas.....                                      | 74 |
| Tabel IV.7  | Persepsi Karyawan atas Perilaku Pimpinan Berkaitan<br>dengan Pelaksanaan Pengawasan.....                                    | 76 |
| Tabel IV.8  | Persepsi Karyawan atas Perilaku Pimpinan dalam<br>Pembuatan Keputusan.....  | 78 |
| Tabel IV.9  | Persepsi Karyawan Berdasarkan Perilaku Pimpinan<br>dalam Menerapkan Pola Komunikasi.....                                    | 80 |
| Tabel IV.10 | Persepsi Karyawan Berdasarkan Perilaku Pimpinan<br>Sehubungan dengan Pelaksanaan Tanggung Jawab.....                        | 82 |
| Tabel IV.11 | Persepsi Karyawan atas Tingkat Kepercayaan Pimpinan<br>Terhadap Bawahan.....  | 84 |
| Tabel IV.12 | Distribusi Frekuensi Jawaban Responden<br>atas Gaya Kepemimpinan <i>Telling</i> .....                                       | 86 |
| Tabel IV.13 | Distribusi Frekuensi Jawaban Responden atas Gaya<br>Kepemimpinan <i>Selling</i> .....                                       | 88 |
| Tabel IV.14 | Distribusi Frekuensi Jawaban Responden atas Gaya<br>Kepemimpinan <i>Participating</i> .....                                 | 90 |

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Tabel IV.15 | Distribusi Frekuensi Jawaban Responden atas Gaya<br>Kepemimpinan <i>Delegating</i> .....   | 92 |
| Tabel IV.16 | Diskripsi Persepsi Karyawan atas Penerapan Gaya<br>Kepemimpinan Situasional Kepala Bagian Customer<br>Service pada PT CV Titipan Kilat Kantor Pusat Jakarta..... | 94 |



## DAFTAR GAMBAR

|              |  |    |
|--------------|--|----|
| Gambar II.1  | Tingkat Kematangan Bawahan.....              | 29 |
| Gambar II.2  | Empat Gaya Dasar Kepemimpinan.....           | 30 |
| Gambar II.3  | Proses Terjadinya Persepsi.....              | 40 |
| Gambar III.1 | Struktur Organisasi PT CV Titipan Kilat..... | 60 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|            |  |     |
|------------|--|-----|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian.....                | 99  |
| Lampiran 2 | Panduan Wawancara Tidak Terstruktur..... | 106 |

