

UNIVERSITY OF INDONESIA
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE
POSTGRADUATE PROGRAM
ADMINISTRATIVE SCIENCE PROGRAMME
MAJOR IN HUMAN AND RESOURCES DEVELOPMENT ADMINISTRATION

ABSTRACT

FEBRIYANTI
6905031614

THE INFLUENCE OF LEADERSHIP AND WORK MOTIVATION TOWARD
SERVICE QUALITY OF FRONTOFFICE EMPLOYEE (CASE STUDY AT PANIN
BANK PALMERAH MAIN BRANCH OFFICE)

xiii +104 pages + 9 tables + 18 illustrations + 6 attachments + 50 list of
literatures (1980-2007)

Human resource is the fundamental factor that determine of organization success in realizing the vision and mission. Especially in banking service industries, existence of human resource have the strategic function and determine the service quality. In this case, service quality become the key success factor for service organization like a banking. In relation with the problem, this research aimed to know the influence of leadership and work motivation toward service quality of frontoffice employee at Panin Bank Palmerah main branch office.

The improvement service quality of frontoffice employee is an element of Panin Bank company. From several methods in improve their service quality. Leadership and motivation is needed employee to imporove their performance. After considering various theories which influence towards service quality, it was decided to explore the influence of leadership based on John P.Kotter theory, Work motivation is based on Federick Herzberg, Theory Service Quality is based on Zethmal Theory.

The research using survey by involving 100 peoples taken with census technique. Primary data used that collected with field research through spreading questionnaire. Before the analysis were conducted, first the instrument was test its validity and reliability to 30 respondents. Validity test with Spearmen Rank formula and reliability test with Spearmen Brown formula. Structural equation modeling (SEM) used for data analysis which calculated by using LISREL program.

Result of hypothesis examination indicate that: firstly, leadership have the influence to work motivation of frontoffice employee. This result indicate that more effective of leadership function, employee work motivation will increase. Second, leadership have the influence to service quality of frontoffice employee.

This result indicate that more effective of leadership function, will increasing the service quality. Leadership also have the indirect effect to service quality through work motivation, so that effective leadership will push the work motivation and than improve the service quality. Third, work motivation have influence to service quality of frontoffice employee. This finding indicate that more increase work motivation, will increasing the service quality.

Based on the research result, leadership must be improved by creating the crisis situation with showing the facts that is company in the tight competition conditon which need changes to keep the existence and leader also have to become the first person in starting every change vision which have been programmed. Improving work motivation can be done by give priority the educative function in doing supervision, give the feedback toward employee work result, evaluate applying of compensation and career system to be more fair and transparent.



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINITRASI DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

ABSTRAK

FEBRIYANTI
6905031614

PENGARUH KEPEMIMPINAN dan MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI *FRONT OFFICE* (STUDI KASUS PADA PANIN BANK CABANG UTAMA PALMERAH)

xiii + 104 halaman + 9 tabel + 18 gambar + 6 lampiran + 50 daftar pustaka (1980-2007).

Sumber daya manusia merupakan faktor fundamental yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi dalam mewujudkan visi dan misinya. Khususnya dalam industri jasa perbankan, keberadaan sumber daya manusia memiliki fungsi strategis dan menentukan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dalam hal ini menjadi faktor kunci sukses bagi organisasi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan seperti perbankan. Dalam kaitannya dengan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai *frontoffice* pada Panin Bank cabang Utama Palmerah.

Peningkatan kualitas pelayanan pegawai *frontoffice* adalah bagian dari tujuan perusahaan Panin Bank. Dari berbagai metode peningkatan kualitas pelayanan pegawai *frontoffice* maka peranan kepemimpinan dan motivasi kerja dianggap menjawab kebutuhan pegawai dalam meningkatkan kinerja mereka. Dari teori yang mendasari pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan maka digunakan teori John P.Kotter untuk kepemimpinan, Federick Herzberg untuk motivasi kerja dan Zethaml untuk kualitas pelayanan.

Penelitian menggunakan survei dengan melibatkan 100 orang yang diambil dengan teknik sensus. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui penelitian lapangan dengan cara menyebarkan kuesioner. Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu instrumen di uji validitas dan reliabilitasnya dengan jumlah responden 30 orang. Pengujian validitas dengan rumus *Spearman Rank* dan pengujian reliabilitas dengan rumus *Spearmen Brown*. Analisis data menggunakan model persamaan struktural yang dihitung dengan menggunakan program LISREL.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa: *pertama*, kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap motivasi kerja pegawai *frontoffice*. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin efektif pelaksanaan fungsi kepemimpinan, maka

semakin tinggi motivasi kerja pegawai. *Kedua*, kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai *frontoffice*. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin efektif pelaksanaan fungsi kepemimpinan, maka semakin baik kualitas pelayanan pegawai. Kepemimpinan juga memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kualitas pelayanan melalui motivasi kerja, sehingga kepemimpinan yang efektif akan mendorong motivasi kerja pegawai yang selanjutnya meningkatkan kualitas pelayanan. *Ketiga*, motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai *frontoffice*. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja, maka semakin baik kualitas pelayanan pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka kepemimpinan harus diperbaiki dengan menciptakan situasi krisis dengan menunjukkan fakta-fakta bahwa perusahaan sedang mengalami persaingan ketat yang menuntut perubahan-perubahan untuk mempertahankan eksistensi dan pimpinan juga harus menjadi orang pertama dalam memulai setiap visi perubahan yang telah diprogramkan. Perbaikan motivasi kerja dapat dilakukan dengan mengutamakan fungsi edukatif dalam melaksanakan pengawasan, memberikan umpan balik terhadap hasil kerja pegawai, dan mengevaluasi penerapan sistem kompensasi dan karir agar lebih transparan dan adil.

