



**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINSTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA**

## **T E S I S**

**Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja  
Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai *Front Office*  
(Studi kasus pada Panin Bank Cabang Utama Palmerah)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar  
Magister Sains (M.Si.) dalam Ilmu Administrasi**

**Oleh :**

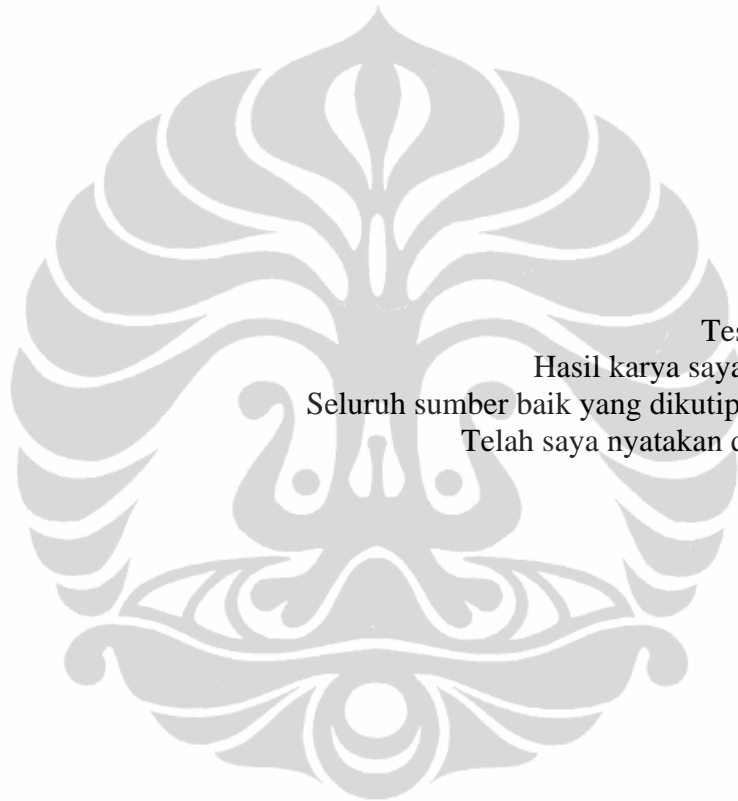
**Nama : Febriyanti**

**NPM : 6905031614**

**Program Studi : Ilmu Administrasi**

**Kekhususan : Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia**

**J A K A R T A  
2008**



Tesis ini adalah  
Hasil karya saya sendiri, dan  
Seluruh sumber baik yang dikutip atau dirujuk  
Telah saya nyatakan dengan benar

(Febriyanti)

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



**TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS**

Nama : Febriyanti  
NPM : 6905031614  
Judul : Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap  
Kualitas Pelayanan Pegawai *Front Office*  
( Studi Kasus pada Panin Bank Cabang Utama Palmerah)

Pembimbing Tesis :

( Prof. Dr. Azhar Kasim,MPA )

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

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Herni Kartika Ratri  
NPM : 690503163Y  
Judul : Analisis Pemodelan Hubungan antara Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Persepsi mengenai Dukungan Organisasi terhadap Keinginan Karyawan untuk Keluar dari Perusahaan

Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Sidang Penguji Tesis Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada tanggal dua puluh empat, bulan Juni tahun dua ribu delapan dan telah dinyatakan : LULUS.

Tim Penguji :

Y

Ketua sidang : ( ..... )  
Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein

Pembimbing : ( ..... )  
Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA

Pembaca Ahli : ( ..... )  
Drs. M. Riduansyah, M.Si

Sekretaris Sidang : ( ..... )  
Drs. Achmad Lutfi, M.Si

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.

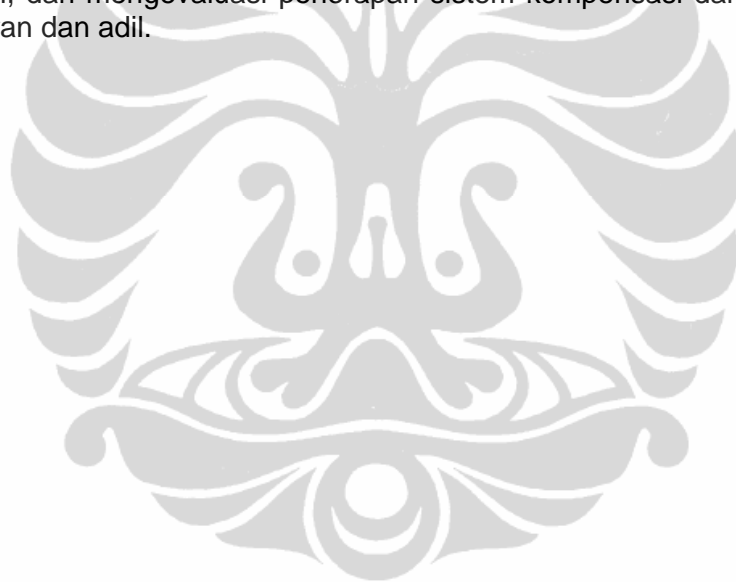
Peningkatan kualitas pelayanan pegawai *frontoffice* adalah bagian dari tujuan perusahaan Panin Bank. Dari berbagai metode peningkatan kualitas pelayanan pegawai *frontoffice* maka peranan kepemimpinan dan motivasi kerja dianggap menjawab kebutuhan pegawai dalam meningkatkan kinerja mereka. Dari teori 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.





## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa, penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Megister pada Program Studi Ilmu Administrasi dengan kekhususan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Tesis ini berjudul " Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai *Front Office* (Studi kasus pada Panin Bank Cabang Utama Palmerah)"

Pada kesempatan ini, penulis tak lupa mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada, Bapak Prof .Dr. Azhar Kasim, yang telah berkenan menjadi pembimbing dalam mengkritik dan memberikan saran kepada penulis sehingga tesis ini dapat selesai. Bapak Rudy Arisnanto selaku pimpinan cabang Palmerah, para manager dan supervisor. Kepada teman-teman di Panin Bank cabang utama Palmerah dan cabang-cabang pembantu yang tidak dapat penulis sebut satu persatu. Yang selalu mengingatkan dan memotivasi saya, rekan-rekan PSDM 9 beserta staff akademik dan staff pengajar.

Kepada keluarga besarku, Suami tercinta Ardiansyah yang selalu menyemangati, Orang tuaku tersayang, Kakak yang dihormati Yudit Bororing, Kak Yayan, Uni Reni, serta adik-adikku yang dibanggakan Sherly Bororing, Rina, Hidayat, Hendrik, dan Bibi. Ayah dan Bunda Jihan, Seluruh Om dan Tante yang berada di Palembang dan Prabumulih. Terima kasih atas semangat, doa, bantuan materi dan moril, pengertiannya, serta waktu yang diberikan untuk penyelesaian tesisku ini. Mudah-mudahan dapat membanggakan di keluarga besar, bermanfaat serta menjadi contoh yang teladan.

Semoga hasil penulisan tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi ilmu pengetahuan, dan menjadi masukan bagi peneliti-peneliti berikutnya (amin).

Jakarta, Juni 2008

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

PERSEMBAHAN .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERSETUJUAN TESIS.....	iii
PENGESAHAN TESIS.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

### BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Signifikan Penulisan.....	6
D. Sistematika Penulisan.....	7

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Literatur.....	9
A.1. Kepemimpinan.....	9
A.2. Motivasi.....	29
A.3. Pelayanan.....	41
B. Model Analisis.....	50
C. Hipotesis.....	50
D. Operasional Konsep.....	51
E. Metode Penelitian .....	54

E.1. Pendekatan Penelitian.....	54
E.2. Jenis Penelitian.....	54
E.3. Teknik Pengumpulan Data.....	55
E.4. Populasi dan Sampel.....	55
E.5. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
E.6. Hasil ujicoba Validitas dan Reliabilitas.....	57
E.7. Teknik analisis Data.....	61
E.8. Keterbatasan Penelitian.....	65

### **BAB III : GAMBARAN UMUM PANIN BANK**

A. Sejarah Panin Bank.....	66
B. Visi dan Misi Panin Bank.....	68
C. Kantor Panin Bank Cabang Utama Palmerah.....	69
D. Struktur Organisasi Panin Bank.....	73

### **BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

A. Profil Responden.....	74
B. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	82
C. Pengujian Confirmatory Factor Analysis.....	86
D. Pengujian Hipotesis .....	90
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	99

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	103
B. Saran.....	104

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	
Manajemen dan Kepemimpinan.....	14
Tabel 2.2.	
Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	54
Tabel 2.3.	
Populasi Pegawai <i>Front Office</i> .....	57
Tabel 2.4.	
Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan.....	59
Tabel 2.5.	
Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja.....	60
Tabel 2.6.	
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.1.	
Rekapitulasi Hasil jawaban responden Variabel Kepemimpinan.....	79
Tabel 4.2.	
Rekapitulasi Hasil jawaban responden Variabel Motivasi Kerja.....	82
Tabel 4.3.	
Rekapitulasi Hasil jawaban responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	
Model Analisis.....	52
Gambar 3.1.	
Struktur Organisasi Panin Bank Cabang Utama palmerah.....	74
Gambar 4.1.	
Profil responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Gambar 4.2.	
Profil responden berdasarkan Usia.....	76
Gambar 4.3.	
Profil responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	76
Gambar 4.4.	
Profil responden berdasarkan Status Pernikahan.....	77
Gambar 4.5.	
Profil responden berdasarkan Lama Bekerja.....	78
Gambar 4.6.	
Uji <i>Conformatory Factor Analysis</i> Variabel Kepemimpinan.....	87
Gambar 4.7.	
Uji <i>Conformatory Factor Analysis</i> Variabel Motivasi Kerja.....	88
Gambar 4.8.	
Uji <i>Conformatory Factor Analysis</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	89
Gambar 4.9.	
Koefisien jalur model pengaruh Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja.....	90
Gambar 4.10	
Nilai t hitung model pengaruh Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja.....	91
Gambar 4.11	
Koefisien jalur model pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan.....	92
Gambar 4.12	
Nilai t hitung model pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan.....	93

Gambar 4.13.	
Koefisien jalur model pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan.....	94
Gambar 4.14.	
Nilai t hitung model pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan.....	95
Gambar 4.15	
Koefisien jalur model pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan.....	96
Gambar 4.16	
Nilai t hitung model pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas pelayanan.....	97

