

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KEPEMIMPINAN
TRANSFORMASIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA KOSTI SOLO**

TESIS

Diajukan kepada

Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Magister Dalam Ilmu Manajemen



Disusun Oleh :

**VITRIAMAN
P. 100040072**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2006

TESIS BERJUDUL
ANALISIS PENGARUH DIMENSI KEPEMIMPINAN
TRANSFORMASIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA KOSTI SOLO

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

VITRIAMAN

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal : Juli 2006
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain

Dr. H.M.Wahyuddin, MS

.....

Pembimbing Pendamping I

Drs. Ahmad Mardalis, MBA

Surakarta,
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Program Pascasarjana
Direktur,

Dr. H.M.Wahyuddin, MS

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Vitriaman**
NIM : P. 100040072
Judul Tesis : Analisis Pengaruh Dimensi Kepemimpinan
Transformasional dan Budaya Organisasi
Terhadap Kualitas Pelayanan Pada KOSTI Solo

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semua telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikah Universitas batal saya terima.

Surakarta, Juni 2006

Yang membuat pernyataan

VITRIAMAN

NOTA PEMBIMBING

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Vitriaman

Kepada Yth.

Direktur Program Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis, saudara:

Nama	:	Vitriaman
NIM	:	P.100040072
NIRM	:	-
Program Studi	:	Magister Manajemen
Konsentrasi	:	Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul	:	Analisis Pengaruh Dimensi Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada KOSTI Solo

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalmu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juli 2006
Dosen Pembimbing

Dr. H.M. Wahyuddin, MS

ABSTRACT

The title of this research is influence transformational leadership dimension and organization culture to service quality at Solo Driver Cooperative Transportation or KOSTI Solo. Objective this research is to examine influence transformational leadership dimension and organization culture to service quality at Solo Driver Cooperative Transportation or KOSTI Solo. Transformational leadership dimension consist charisma, intellectual stimulation, individual consideration. Samples took from cooperative member based on first registration amount 70 respondent with purposive sampling method. Data analyze use multiple regression analyze.

According data analyze, charisma, intellectual stimulation, individual consideration and organization culture have significant influence partial and simultant to service quality at Solo Driver Cooperative Transportation or KOSTI Solo. According the Determinant coefficient (R^2) test, independent variable consisting charisma, intellectual stimulation, individual consideration and organization culture can explain the service quality. And the model is chosed a good and fit.

Keywords : Charisma, intellectual stimulation, individual consideration, organization culture, service quality.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Analisis Pengaruh Dimensi Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada KOSTI Solo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dimensi kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada KOSTI Solo. Dimensi kepemimpinan terdiri dari kharisma, stimulasi intelektual dan perhatian individu. Sampel diambil berdasarkan tahun masuk anggota koperasi sebanyak 70 responden dengan metode *purposive sampling*. Analisis data menggunakan metode analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh hasil bahwa kharisma, stimulasi intelektual, perhatian individu dan budaya organisasi mempunyai pengaruh signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil uji R^2 diketahui bahwa variabel bebas yang terdiri dari kharisma, stimulasi intelektual, perhatian individu dan budaya organisasi dapat menjelaskan kualitas pelayanan. Model yang dipilih sudah tepat.

Kata Kunci : Kharisma, Stimulasi Intelektual, Perhatian Individu, Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan ijin dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang menjadi syarat mencapai gelar Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Adapun tesis ini berjudul : **Analisis Pengaruh Dimensi Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada KOSTI Solo**

Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. H.M. Wahyuddin, MS, selaku Pembimbing Utama yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk menempuh kuliah hingga selesai. Juga kepada Bp. Drs. Ahmad Mardalis, MBA, selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati telah memberikan bimbingan pada penulis sampai terselesaikan tesis ini.

Tesis ini jauh dari kesempurnaan, maka dari itu penulis mengharap kritik dan saran yang membangun agar tercapai kesempurnaan materi. Sebagai penutup pengantar, tak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu secara moral dan material atas keberhasilan proses penyusunan tesis ini.

Surakarta, Juli 2006

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian dan Hakekat Kepemimpinan	6
B. Kepemimpinan Transformasional.....	8

C. Budaya Organisasi	13
D. Kualitas Pelayanan (<i>Quality Service</i>).....	18
E. Kerangka Pemikiran.....	20
F. Penelitian Terdahulu	22
G. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Ruang Lingkup Penelitian	25
B. Populasi dan Sampling	25
C. Metode Pengumpulan Data	26
D. Cara Pengumpulan Data.....	28
E. Variabel Penelitian.....	28
F. Analisis Uji Instrumen.....	29
G. Analisis Data.....	31
H. Uji Asumsi Klasik.....	34
BAB IV. HASIL PENELITIAN	
A. Latar Belakang Responden.....	37
B. Deskripsi Data.....	40
C. Uji Instrumen	41
D. Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
E. Uji Asumsi Klasik.....	51
F. Temuan Penelitian dan Pembahasan.....	53

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	55
B. Keterbatasan	56
C. Rekomendasi.....	56

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.1. Latar Belakang Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
2. Tabel 4.2. Latar Belakang Responden Berdasarkan Usia	38
3. Tabel 4.3. Latar Belakang Responden Berdasarkan Tahun Masuk	39
4. Tabel 4.4. Latar Belakang Responden Berdasarkan Pendidikan	39
5. Tabel 4.5. Mean dan Deviasi Standar Variabel Penelitian	40
6. Tabel 4.6. Uji Validitas Angket Variabel Kharisma	42
7. Tabel 4.7. Uji Validitas Angket Variabel Stimulasi Intelektual	43
8. Tabel 4.8. Uji Validitas Angket Variabel Perhatian Individu.....	4
9. Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Angket Variabel Budaya Organisasi.....	44
10. Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Angket Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
11. Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas.....	47
12. Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinearitas	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Gambaran Model Penelitian	21
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden Data Primer
- Lampiran 3 Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Hasil Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 5 Surat Keterangan obyek penelitian.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis sekarang ini merupakan sebuah fenomena yang unik, kompetitif sekaligus tidak pasti. Persaingan dan perubahan selalu datang dan mengharuskan pelaku bisnis tak terkecuali koperasi harus mampu menciptakan, mengelola, dan menyikapi perubahan yang terjadi. *Setting* persaingan abad 21 merupakan perpaduan antara revolusi di bidang teknologi dengan fenomena globalisasi dan membutuhkan respon strategik dari manajemen puncak. Manajer puncak mempunyai peran strategis dalam proses pemberdayaan sebagai agen perubahan (*agent of change*), karena dalam proses pemberdayaan ada proses distribusi kekuasaan (Prasetio, 2000: 166).

Koperasi merupakan *social entity* yang dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu. Koperasi sangat bergantung pada efektifitas fungsi dari keseluruhan subsistem dalam organisasi sehingga dapat menghasilkan sinergi dari berbagai subsistem yang ada. Untuk mengelola dan mengendalikan fungsi-fungsi dalam berbagai subsistem agar tetap konsisten terhadap tujuan organisasi, dibutuhkan seorang pemimpin. Oleh karena itu pemimpin merupakan bagian penting untuk keefektifan organisasi dan anggota. Pemimpin diharapkan dapat mengarahkan, mengembangkan, dan tidak memasung kreatifitas karyawan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Perubahan waktu, tantangan, teknologi, situasi, dan kondisi persaingan mengharuskan pemimpin untuk semakin cerdas dalam bertindak berdasar pertimbangan-pertimbangan dari berbagai perspektif guna

mengantisipasi perubahan, mengelola organisasi, dan memberdayakan anggota organisasi. Berbagai fenomena tersebut menuntut adanya potensi kepemimpinan yang memiliki kemampuan yang lebih dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap anggota dan masyarakat. Sebagai implikasi dari sebuah perubahan, pengembangan sumberdaya manusia dalam tubuh koperasi secara berkesinambungan menjadi kebutuhan yang tidak dapat ditawar lagi. Konsep kepemimpinan baru menjadi salah satu alternatif yang dipandang cukup efektif untuk mengungkit kinerja sumberdaya manusia koperasi dalam orientasinya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bersaing ditengah lingkungan yang tidak pasti seperti saat ini. Model kepemimpinan mutakhir seperti beberapa studi tentang kepemimpinan yang berfokus pada transformasi organisasi akan memainkan peranan yang penting bagi setiap organisasi. Konsep kepemimpinan transformasional sebagai salah satu hasil studi merupakan gaya kepemimpinan yang diyakini dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja seseorang, kelompok atau organisasi secara komprehensif.

Konsep kepemimpinan ini pertama kali diformulasikan oleh Burns tahun 1978 dari penelitian deskriptif mengenai pemimpin-pemimpin politik. Kepemimpinan transformasional sebagai sebuah proses di mana para pemimpin dan pengikut saling menaikkan diri ke tingkat moralitas dan motivasi yang lebih tinggi. Para pemimpin tersebut akan mencoba menimbulkan kesadaran dari para pengikut dengan menyerukan cita-cita yang lebih tinggi dan nilai-nilai moral seperti kemerdekaan, keadilan, dan kemanusiaan dan bukan didasarkan atas emosi seperti keserakahan, kecemburuan atau kebencian (Yukl, 1994: 296).

Pemimpin transformasional merupakan pemimpin yang memiliki visi ke depan dengan melakukan berbagai perubahan budaya organisasi dan nilai-nilai dengan visi baru (Yukl, 1994: 305). Menurut Yukl, dalam kepemimpinan transformasional terdapat tiga dimensi yaitu: (a) *Charismatic* (memberikan visi dan misi, menanamkan kebanggaan, inspirasi dan kepercayaan pada pengikut); (b) *Individual consideration* (perhatian dan dukungan yang diberikan pemimpin kepada bawahan) (c) *Intellectual stimulation* (memperluas wawasan bawahan dengan mengkaji kembali permasalahan lama dengan cara baru) (Yukl, 1994: 297). Dimensi-dimensi kepemimpinan transformasional terdiri dari kharisma, stimulasi intelektual dan perhatian serta dukungan pribadi terhadap anggota. Dimensi-dimensi kepemimpinan ini pula yang akan membentuk budaya organisasi yang ada pada KOSTI Solo. Budaya organisasi adalah nilai-nilai yang menjadi pegangan seluruh anggota organisasi dalam menjalankan tugasnya, dan mempengaruhi perilaku anggota koperasi, yang meliputi: kepekaan; komitmen; termasuk misi; pola komunikasi yang jelas; peraturan organisasi; rasa memiliki; dan sistem penghargaan yang proporsional untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan. Kepemimpinan dan budaya organisasi merupakan dua dimensi yang saling terkait yang tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lainnya terutama dalam sebuah manajemen KOSTI Solo sebagai salah satu bagian integral dari koperasi tidak luput menerima dampak isu yang tak sedap mengenai permasalahan manajemen, kepemimpinan dan budaya organisasi koperasi. Koperasi identik dengan unit usaha yang sarat dengan kemudahan kebijakan-kebijakan dari pemerintah, unit usaha kecil, manajemen tidak

profesional, kepemimpinan yang buruk, dan budaya organisasi yang khas yaitu kekeluargaan dan kebersamaan. Dimensi-dimensi kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi secara langsung maupun tidak akan berpengaruh terhadap baik buruknya kualitas dalam melayani anggota dan masyarakat. Kepemimpinan dan budaya organisasi diyakini akan menjadi pilar untuk maju dan berkembangnya KOSTI Solo sebagai salah satu kekuatan pilar penyangga perekonomian sebagaimana perkembangan Koperasi Sopir Taksi yang ada di manca negara. Koperasi Sopir Taksi dalam hal ini adalah sebagaimana yang ada di Singapura yaitu *Comfort (Cooperative Commonwealth For Transport)* (Mutis, 1999: 6).

Potret dimensi-dimensi kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi yang ada pada KOSTI Solo dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan anggota dan masyarakat yang akan diteliti dalam penelitian ini mengambil judul **ANALISIS PENGARUH DIMENSI KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KOSTI SOLO.**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah:

Apakah dimensi-dimensi kepemimpinan transformasional yang terdiri dari kharisma, stimulasi intelektual, perhatian pribadi, dan budaya organisasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada KOSTI Solo?

Variabel apakah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan pada KOSTI Solo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang diangkat, tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh dimensi-dimensi kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada KOSTI Solo;
2. Mengetahui pengaruh variabel yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan pada KOSTI Solo.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Manajemen KOSTI Solo

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang perlu diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan KOSTI Solo kepada anggota dan peningkatan Sisa Hasil Usaha (SHU);

2. Bagi Ilmu Pengetahuan dan Akademis

Sebagai sumber referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti permasalahan yang sama, sehingga diharapkan dapat menyempurnakan hasil temuan yang lebih bervariasi sehingga akan semakin mendekati kebenaran teoritis;