

PENGARUH PERAN KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG UTAMA PALU

Aka Mardanis

Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

The study intends to determine and analyze simultaneous and partial influence of leadership roles and motivation on service quality at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk of Palu Headquarter. Respondents consist of 113 officers. Method of analysis is descriptive with quantitative approach and using multiple linear regressions of SPSS 16. The result indicates that leadership roles and motivation simultaneously have significant influence on service quality at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk of Palu Headquarter. Partially, both leadership roles and motivation have significant influence on service quality at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk of Palu Headquarter.

Keywords : *Leadership, Motivation and Service Quality*

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan bank bukan sesuatu yang asing lagi pada masa kini. Keberadaan bank sangat memiliki fungsi yang besar di sekitar kehidupan manusia. Jika dahulu bank hanya dikenal bagi pihak-pihak yang ingin menabungkan sebagian uangnya, kini fungsi dan kegiatan operasional bank semakin beragam. Secara sederhana, bank kini sudah mengakomodasi berbagai kebutuhan masyarakat akan jasa keuangan. Mulai dari mentransfer dana secara *real time* antar rekening, pembayaran dan penerimaan gaji, pembayaran terhadap barang dan jasa, sampai melakukan investasi keuangan dapat dilakukan melalui lembaga ini.

Manajemen dalam melakukan tugasnya memiliki beberapa fungsi utama, yaitu fungsi perencanaan, fungsi pengendalian, fungsi pengorganisasian. Fungsi perencanaan menekankan tanggung jawab manajemen untuk membuat rencana masa mendatang bagi perusahaan yang kemudian akan rinci lagi menjadi suatu anggaran perusahaan. Fungsi pengendalian merupakan suatu fungsi untuk memastikan bahwa unit atau bagian perusahaan melakukan kegiatan sesuai

perencanaan dan memastikan bahwa tujuan dalam perusahaan tercapai. Fungsi pengorganisasian yang menyangkut fungsi pengarahan dan memotivasi yang mengatur agar manajemen dapat mengorganisasi unit-unit dalam perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. (Wirawan, 2009).

Pemimpin di setiap organisasi memerlukan dan mengharapkan sejumlah pegawai yang cakap dan terampil di bidang pekerjaannya, sebagai seorang yang membantunya dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi beban kerja unit masing-masing. Dalam arti seorang pemimpin menginginkan sejumlah pegawai yang efektif dalam melakukan pekerjaannya.

Kepemimpinan akan berlangsung efektif bilamana mampu memenuhi fungsinya. Maksud fungsi di sini adalah jabatan (pekerjaan) yang dilakukan atau kegunaan sesuatu hal atau kerja suatu bagian tubuh (Rivai, 2004:53). Untuk itu setiap pemimpin harus mampu menganalisa, mengarahkan dan mendukung situasi sosial kelompok atau organisasinya, yang dapat di manfaatkan dalam mewujudkan fungsi kepemimpinan dengan kerja sama dan

bantuan orang-orang yang dipimpinnya. Fungsi kepemimpinan itu berhubungan langsung dengan situasi sosial dalam kehidupan organisasinya masing-masing, yang mengisyaratkan bahwa setiap pemimpin berada di dalam bukan di luar situasi itu.

Tantang utama dalam membangun daya saing pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama Palu yang berkelanjutan terletak pada sumber daya manusia yang dimilikinya. Kemampuan manajerial menjadi penting dan mutlak dimiliki oleh setiap sumber daya manusia pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama Palu, agar kerumitan menjalankan roda pengelolaan perusahaan dapat ditangani dan diatasi secara baik.

PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama Palu, memiliki standar layanan masing-masing divisi baik ditingkat satpam sampai dengan proses pelayanan terhadap nasabah. Hal ini dilakukan agar standar operasional prosedur yang dimiliki tersebut dapat memberikan panduan terhadap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah.

Para karyawan PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama Palu dituntut untuk mengelola bank secara profesional, dimana menitikberatkan pada aspek pelayanan kepada para nasabah berupa bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan maupun empati. Kemampuan karyawan tersebut sangat menunjang proses transaksi yang dilakukan oleh nasabah, kontribusi yang dilakukan karyawan tersebut memiliki peran penting demi kemajuan atau ketercapaian tujuan suatu perusahaan.

Fungsi kepemimpinan memiliki dua dimensi, Rivai (2004:53-55) yaitu: Dimensi yang berkenaan dengan tingkat kemampuan mengarahkan (*direction*) dalam tindakan atau aktivitas pemimpin. Dimensi yang berkenaan dengan tingkat dukungan (*support*) atau keterlibatan orang-orang yang dipimpin

dalam melaksanakan tugas-tugas pokok kelompok atau organisasi.

Menurut McClelland yang dikutip Thoha (2003) seorang yang dianggap mempunyai motivasi untuk berprestasi jika ia mempunyai keinginan untuk melakukan suatu karya yang berprestasi lebih baik dari prestasi karya orang lain. Ada tiga kebutuhan manusia menurut McClelland, yaitu: Kebutuhan akan Prestasi: Dorongan untuk berprestasi dan mengungguli. Kebutuhan akan Kekuasaan: Kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku dalam suatu cara yang orang-orang itu (tanpa dipaksa) tidak akan berperilaku demikian atau suatu bentuk ekspresi dari individu untuk mengendalikan dan mempengaruhi orang lain. Kebutuhan akan afiliasi: Hasrat untuk hubungan antar pribadi yang ramah dan akrab.

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah eksplanatoris atau penjelasan yang menunjukkan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lainnya (Sugiyono, 2006).

Meskipun model penelitian ini uraiannya mengandung deskripsi, akan tetapi sebagai penelitian relasional fokusnya terletak kepada penjelasan terhadap pengaruh antar variabel. Unit analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah setiap individu (Singarimbun dan Effendi, 2006). Individu yang dimaksud disini adalah pegawai yang bekerja pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama Palu.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilakukan selama 3 bulan. Dengan lokasi penelitian dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama Palu, berlokasi di Jl. Jendral Sudirman No. 58 Palu.

Populasi Penelitian

Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama Palu

berjumlah 114 orang. Dengan demikian populasi penelitian ini mencakup seluruh karyawan PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama Palu yang berjumlah 114 orang dalam penentuan sampel peneliti tidak memberikan kuiser kepada pimpinan PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama Palu, sehingga jumlah sampel menjadi 113 orang..

Definisi Operasional Variabel

1) Kepemimpinan (X_1)

Fungsi kepemimpinan memiliki dua dimensi, Rivai (2004:53-55) yaitu: Dimensi yang berkenaan dengan tingkat kemampuan mengarahkan (*direction*) dalam tindakan atau aktivitas pemimpin. Dimensi yang berkenaan dengan tingkat dukungan (*support*) atau ketertibatan orang-orang yang dipimpin dalam melaksanakan tugas-tugas pokok kelompok atau organisasi.

2) Motivasi (X_2)

Menurut McClelland yang dikutip Thoha (2003) seorang yang dianggap mempunyai motivasi untuk berprestasi jika ia mempunyai keinginan untuk melakukan suatu karya yang berprestasi lebih baik dari prestasi karya orang lain. Ada tiga kebutuhan manusia menurut McClelland, yaitu: Kebutuhan akan Prestasi: Dorongan untuk berprestasi dan mengungguli. Kebutuhan akan Kekuasaan: Kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku dalam suatu cara yang orang-orang itu (tanpa dipaksa) tidak akan berperilaku demikian atau suatu bentuk ekspresi dari individu untuk mengendalikan dan mempengaruhi orang lain. Kebutuhan akan afiliasi: Hasrat untuk hubungan antar pribadi yang ramah dan akrab.

3) Kualitas Layanan (Y)

Kualitas layanan menurut Parasuraman et.al (2009) yaitu Keandalan, didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan jasa sebagaimana yang dijanjikan secara akurat. Hal ini menyangkut memegang janji-janji seperti janji tentang pengiriman, harga, penanganan keluhan dan lain-lain. Daya

tanggap, didefinisikan sebagai keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan. Jaminan, didefinisikan sebagai dimensi kualitas pelayanan yang menitikberatkan pada kemampuan untuk menghargai kepercayaan dan kerahasiaan. Empati, didefinisikan sebagai aspek pelayanan yang menekankan pelayanan pelanggan sebagai seorang individu. Keterwujudan, didefinisikan sebagai dimensi pelayanan yang menitikberatkan pada elemen-elemen yang mewakili pelayanan secara fisik.

Teknik Analisis Data

Analisis deskripsi ini merupakan analisa terhadap variabel *kepemimpinan*, *motivasi* dan *kualitas pelayanan*, dimana untuk melakukan analisa akan dilakukan berdasarkan dari hasil pernyataan responden pada masing-masing pernyataan di setiap variabel. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini secara teoritis akan menghasilkan nilai parameter model yang sah bila dipakai asumsi klasik. Karena penggunaan asumsi analisis regresi linear berganda maka estimasi yang digunakan biasanya metode kuadrat terkecil biasa (*Ordinal Least Squares – OLS*) yang mempunyai sifat BLUE (*Best, Linear, Unbiased, Estimartion*).

1) Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel *dependen*, *independen* atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Jika data yang tidak berdistribusi normal, maka dapat menggunakan analisis non parametrik. Jika data berdistribusi normal, maka dapat menggunakan analisis parametrik termasuk model-model regresi.

Uji normalitas untuk mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Dasar sebagai pengambilan keputusan pada uji normalitas adalah :

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, maka regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berguna untuk mengetahui apakah pada model regresi yang diajukan telah ditemukan korelasi kuat antarvariabel *independen*. Menurut Umar (2008: 80) jika terjadi korelasi kuat, maka terdapat masalah multikolinearitas yang harus diatasi. Mengukur multikolinearitas juga dapat diketahui dari besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan besaran *Tolerance*.

3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Umar (2008 : 82) Uji *heteroskedastisitas* dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut *homoskedastisitas*, sedangkan untuk varians yang berbeda disebut *heteroskedistitas*. Model regresi yang baik adalah model yang *heteroskedesitas*. *Heteroskedastisitas* dapat dideteksi dengan menggunakan uji korelasi Rank Spearman. Bila nilai koefisien korelasinya mendekati 1 (satu) berarti terdapat *Heteroskedastisitas*, sedangkan bila R_s mendekati 0 maka kemungkinan adanya *Heteroskedastistitas* kecil

Secara sederhana, analisis regresi berganda adalah untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Penelitian ini menggunakan model analisis regresi berganda. Dimana pada kasus regresi berganda terdapat satu variabel *dependen* dan lebih dari satu variabel *independen*. Dalam penelitian ini variabel *dependen* atau terikat adalah Kinerja pegawai dan variabel *independen* atau bebas adalah

gaya kepemimpinan, motivasi dan komitmen organisasi.

Menurut Sugiyono (2008: 277) persamaan regresi berganda dapat dijabarkan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

Keterangan:

Y : variable *dependen*
 a : konstanta
 b_1-b_2 : koefisien regresi
 $X_1 - X_n$: variabel *independen* X
 e : standar *error* (kesalahan pengganggu)

Rumus di atas apabila direlevansikan dengan penelitian ini akan diperoleh bentuk formulasi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y : *Kualitas Pelayanan*
 a : konstanta
 b_1-b_3 : koefisien regresi
 X_1 : *Kepemimpinan*
 X_2 : *Motivasi*
 e : standar *error* (kesalahan pengganggu)

Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Untuk menguji signifikansi Uji F dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2008: 257) :

$$F = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

Dimana:

R : Koefisien korelasi ganda
 k : Jumlah variabel independen
 n : Jumlah sampel

Uji F digunakan untuk menentukan pengaruh peran *kepemimpinan* dan *motivasi* secara simultan terhadap *kualitas pelayanan*

pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama Palu , dimana kaidah-kaidahnya adalah sebagai berikut :

1. Jika $F_{sig} < \alpha$ pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), maka terbukti semua variabel bebas yaitu variabel *kepemimpinan dan motivasi* berpengaruh terhadap *kualitas pelayanan* pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama Palu.
2. Jika $F_{sig} > \alpha$ pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), maka semua variabel bebas yang secara simultan yaitu variabel *kepemimpinan dan motivasi* berpengaruh terhadap *kualitas pelayanan* pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama Palu.

Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh dari masing-masing variabel independen yang terdiri atas kepemimpinan dan motivasi terhadap kualitas pelayanan.

Uji t dimaksudkan untuk membuat kesimpulan mengenai pengaruh masing-masing (*parsial*) variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dilakukan dengan membandingkan nilai t_{sig} dengan nilai α . Adapun formulasi uji-t menurut (Sugiyono, 2008) adalah:

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{Sb_i}$$

Dimana:

- t_{hitung} = Diperoleh dari tabel distribusi t
- b_i = Parameter estimasi
- Sb_i = *Standard error*

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Jika $t_{sig} < \alpha$ pada tingkat kepercayaan penelitian 95% ($\alpha = 0,05$), maka terbukti variabel independen yang diamati mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel dependen.
- b. Jika $t_{sig} > \alpha$ pada tingkat kepercayaan penelitian 95% ($\alpha = 0,05$), maka terbukti

variabel independen yang diamati tidak berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

Hasil Regresi

Regresi Linear Berganda merupakan salah satu alat statistik Parametrik dengan fungsi menganalisis dan menerangkan keterkaitan antara dua atau lebih faktor penelitian yang berbeda nama, melalui pengamatan pada beberapa hasil observasi (pengamatan) di berbagai bidang kegiatan. Berkaitan dengan penelitian ini alat analisis Statistik Parametrik Regresi Linear Berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variable independen (X_1 , dan X_2) terhadap variable dependen (Y). Dalam konteks penelitian ini Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengukur pengaruh peran kepemimpinan (X_1), dan motivasi (X_2), terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Palu.

Sesuai hasil analisis Regresi Linear Berganda dengan menggunakan bantuan komputer SPSS For Wind Release 16,0 diperoleh hasil-hasil penelitian dari 113 orang responden dengan dugaan pengaruh kedua variabel independen (peran kepemimpinan, dan motivasi) terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Palu dapat diketahui hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Perhitungan Regresi Berganda

Dependen Variabel Y = Kualitas Pelayanan				
Variabel	Koefisien Regresi	Standar Error	t	Sig
C = Constanta	0,992	0,246	4,055	0,000
X1 = Peran Kepemimpinan	0,188	0,048	3,886	0,000
X2 = Motivasi	0,580	0,055	10,462	0,000
R-	= 0,789			
R-Square	= 0,623	F-Statistik	= 90,978	
Adjusted R-Square	= 0,616	Sig. F	= 0,000	

Sumber: Hasil Regresi

Model regresi yang diperoleh dari tabel diatas adalah:

$$Y = 0,992 + 0,188X_1 + 0,580X_2$$

Persamaan diatas menunjukkan, variabel independen yang dianalisis berupa variabel (X_1 , dan X_2) memberi pengaruh terhadap variabel dependen (Y) model analisis regresi kualitas pelayanan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Palu dapat dilihat sebagai berikut:

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan:

1. Untuk nilai constanta sebesar 0,992 berarti kualitas pelayanan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Palu sebelum adanya variabel independen adalah sebesar 0,992.
2. Peran kepemimpinan (X_1) dengan koefisien regresi 0,188 ini berarti terjadi pengaruh yang positif antara peran kepemimpinan dan kualitas pelayanan. Artinya semakin baik peran kepemimpinan yang ada pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Utama Palu maka akan menaikkan kualitas pelayanan.
3. Motivasi (X_2) dengan koefisien regresi 0,580 ini berarti terjadi pengaruh yang positif antara motivasi dan kualitas pelayanan. Artinya semakin termotivasi karyawan yang ada pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Palu maka akan menaikkan kualitas pelayanan.

Pengujian Hipotesis Pertama

Uji simultan adalah sebuah pengujian untuk mengetahui apakah variabel independen (X) yang diteliti memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y) berarti semua variabel bebasnya, yakni peran kepemimpinan (X_1), dan motivasi (X_2), dengan variabel tidak bebasnya kualitas pelayanan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Utama Palu yakni:

Dari Tabel 1 terlihat hasil uji determinasi (kehandalan model) memperlihatkan nilai R-Square = 0,623 atau = 62,30%. Hal ini berarti bahwa sebesar 62,30% variabel tidak bebas dipengaruhi oleh ketiga variabel bebas, selebihnya variabel tidak bebas dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Selanjutnya berdasarkan tabel 1 dari hasil perhitungan diperoleh $F_{hitung} = 90,978$ pada taraf nyata $\alpha = 0,05$ atau $\alpha < 0,05$. Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi $F = 0,000$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel tidak bebasnya.

Dengan demikian maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa: peran kepemimpinan, dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Palu berdasarkan hasil Uji-F ternyata terbukti.

Pengujian Hipotesis Kedua dan Ketiga

Pengujian secara parsial dimaksudkan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel tidak bebasnya, sebagai berikut:

1. Kepemimpinan (X_1)

Untuk variabel kepemimpinan, hasil perhitungannya menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,188, sementara tingkat signifikansi t sebesar 0,000. Dengan demikian nilai $\text{sig } t < 0,05$ pada taraf kepercayaan 95%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kepemimpinan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Palu. Dengan demikian maka hipotesis kedua yang menyatakan bahwa: kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Negara Indonesia

(Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Palu, berdasarkan hasil uji-t ternyata terbukti.

2. Motivasi (X₂)

Untuk variabel motivasi, hasil perhitungannya menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,580, sementara tingkat signifikansi t sebesar 0,000. Dengan demikian nilai sig t < 0,05 pada taraf kepercayaan 95%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel motivasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Palu. Dengan demikian maka hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa: Motivasi berpengaruh dan signifikan terhadap kualitas pelayanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Palu, berdasarkan hasil uji-t ternyata terbukti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Simultan Variabel Kepemimpinan, dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Pemimpin perlu mempertimbangkan upaya untuk memotivasi karyawannya agar bekerja dengan baik. Motivasi berpengaruh untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan motivasi dapat mengarahkan dan mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan dan meningkatkan pelayanan yang sesuai harapan perusahaan. Motivasi yang akan diberikan hendaknya mengetahui terlebih dahulu apa sebenarnya keinginan semua para karyawan, sehingga betul-betul terjadi keselarasan motif antara pemimpin dan karyawan tentang bagaimana bekerja sama membawa perusahaannya kepada kinerja yang maksimal. Sehingga kedua belah pihak bekerja secara efektif dan maksimal untuk mengembangkan perusahaan kedepannya dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Kepemimpinan yang paling relevan adalah menjadi pemimpin bagi orang-orang

yang berada di bawah tanggung jawab profesional. Pemimpin yang memiliki kecerdasan hakiki yang tinggi tercermin dalam kemampuannya untuk memahami apa yang menjadi tanggung jawab kepemimpinan, menyelami kondisi bawahannya, kesediaan untuk meleburkan diri dengan tuntutan dan konsekuensi dari tanggung jawab yang dipikulnya, serta komitmennya untuk membawa setiap bawahan yang dipimpinya, mengeksplorasi kapasitas dirinya hingga menghasilkan prestasi setinggi.

Motivasi sangat dipengaruhi oleh bagaimana karyawan menerima keadaan apa yang karyawan beri dan dapatkan dari perusahaan, dibandingkan dengan apa yang sudah diberikan melebihi apa yang diberikan perusahaan. Harus disadari bahwa individu memiliki perbedaan pandangan yang akan mempengaruhi perasaan mereka terhadap keadilan dan keseimbangannya. Usahakan untuk memahami dan berikan kekuatan pada mereka melalui alat-alat motivasi yang berkaitan langsung dengan karyawan. Sehingga dapat memberikan kesan semua orang mendapat balasan yang adil untuk usahanya dan tidak ada anak emas, pekerja yang terabaikan.

Penelitian ini sejalan dengan Setiadi (2017) meneliti tentang pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap produktivitas kerja pada Bank Bri Tanjung Pinang. Penelitian tersebut berkesimpulan gaya kepemimpinan dengan nilai rata-rata tertinggi berada pada dimensi demokratis yang artinya Kepala cabang Bank BRI Cabang Tanjung Pinang memiliki gaya kepemimpinan demokratis yang sangat kuat dalam memimpin karyawan yang berada dilingkungannya.

Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan

Pemimpin harus berani bertindak tegas untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman

yang telah ditetapkan. Pemimpin yang berani bertindak tegas menerapkan hukuman bagi karyawan indisipliner akan disegani dan diakui kepemimpinannya.

Menurut Hasibuan (2008:135), jika karyawan kurang berprestasi maka sulit bagi organisasi perusahaan dapat memperoleh hasil yang baik. Hal ini mengharuskan pemimpin menggunakan kewenangan untuk mengubah sikap dan perilaku karyawan supaya mau bekerja giat serta berkeinginan mencapai hasil optimal. Untuk mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan yang diinginkan, pemimpin harus meningkatkan kinerja karyawan yang diinginkan, pemimpin harus meningkatkan kinerja karyawan supaya dapat mendorong karyawan mau bekerja dengan baik.

Kemampuan mempengaruhi orang lain ternyata merupakan inti dari kepemimpinan. Oleh karena itu perilaku kepemimpinan untuk mempengaruhi karyawan dalam proses memberikan arahan memang diperlukan, apabila di dalam proses ingin sukses. Pada dasarnya tujuan yang ingin dicapai oleh pimpinan harus harmoni dengan tujuan yang akan dicapai karyawan. Hal ini berarti harus terjalin komunikasi yang baik pemimpin dan karyawan yang dipimpin, sehingga karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Tak kalah pentingnya, perkembangan setiap sisi kualitas jasa pelayanan dapat diukur dan diketahui dengan melalui dimensi kualitas jasa. Namun juga di sisi yang lain, di tengah-tengah perkembangan dimensi kualitas jasa yang demikian pesat, tidak sedikit pula ada pula kelemahan-kelemahan ataupun kesalahan-kesalahan yang akan muncul. Hal ini ditunjukkan dengan kekurangan-kekurangan ataupun kelebihan-kelebihan dalam penukaran uang atau penggantian uang yang tidak layak, terkait dengan hal yang demikian maka selanjutnya dibuat rencana atau langkah yang strategis untuk meminimalkan kelemahan-kelemahan program-program yang dijalankan ataupun

kesalahan-kesalahan teknis maupun non teknis di dalam pelaksanaan atau di lapangan (Muhammad, dkk. 2015).

Hasil penelitian ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Muhammad, dkk (2015) hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sedang tetapi tidak signifikan pengaruh antara gaya kepemimpinan dengan kualitas jasa pelayanan kas di Bank Indonesia. Gaya Kepemimpinan (variabel independen) yang diteliti memiliki hubungan sebesar 27,2% terhadap kualitas jasa pelayanan kas di Bank Indonesia dan sisanya 72,8% ditentukan oleh faktor lain.

Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Kotler, 2000).

Motivasi sangat besar pengaruhnya terhadap kinerja seseorang. Seorang karyawan akan bekerja secara maksimal, memanfaatkan kemampuan dan keterampilannya dengan bersemangat, manakala ia memiliki motivasi kerja yang tinggi. Motivasi kerja tersebut akan tampak jelas dalam bentuk keterlibatan kerja. Mereka yang memiliki motivasi kerja tinggi akan lebih terlibat dibanding mereka yang memiliki motivasi kerja rendah.

Motivasi karyawan merupakan salah satu aspek yang penting diperhatikan dalam pengelolaan sumber daya manusia suatu organisasi agar dalam pelaksanaan organisasi dapat mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan secara berdaya guna dan berhasil guna. Dengan tingkat motivasi yang tinggi akan diperoleh penampilan kerja yang tinggi pula dan memberikan andil besar dalam pencapaian tujuan organisasi. Dengan

motivasi diharapkan tidak melalaikan tugas/kewajiban yang telah dipercayakan oleh organisasi tempat kerja.

Untuk dapat memelihara dan meningkatkan motivasi karyawan dalam suatu perusahaan bukanlah pekerjaan yang mudah dalam pelaksanaannya, mengingat masalah karyawan memiliki permasalahan yang kompleks berkaitan hasrat kemanusiaan dengan banyak faktor yang saling berpengaruh baik secara internal maupun secara eksternal.

Begitu pula pendapat dari Victor Vroom, dalam Robbins, (2006), yang menyampaikan teori pengharapannya (*expectancy theory*), yang menguraikan bahwa seorang karyawan dimotivasi untuk menjalankan tingkat upaya yang tinggi bila ia meyakini upaya tersebut akan menghantar kepada penilaian kinerja yang baik, kinerja yang baik akan mendorong ganjaran-ganjaran organisasional, seperti pemberian bonus, kenaikan gaji, promosi, dan ganjaran lain yang akan memuaskan tujuan pribadi karyawan itu.

Gronroos (1990) menjelaskan bahwa mutu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Mutu Pelayanan merupakan hasil persepsi perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual layanan

Motivasi memainkan peran penting dalam mencapai dan memenuhi tujuan dan tujuan organisasi dengan mencoba untuk memotivasi, menginspirasi, dan meningkatkan kepuasan mereka dan harga diri untuk sangat produktif yang pada gilirannya akan mengarah pada pemenuhan tujuan organisasi dan tujuan (Siti Mariah dan Udin. 2013).

Hasil penelitian ini sejalan peneliti terdahulu yang di lakukan oleh Indah, (2013) meneliti tentang pengaruh gaya kepemimpinan terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Bank BNI Syari'ah Cabang Kediri. Penelitian tersebut berkesimpulan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa koefisien dari $Y = 36.796 + 0.280 X$. Ini berarti bahwa gaya kepemimpinan dan motivasi kerja karyawan memiliki korelasi positif. Sedangkan koefisien determinasi menunjukkan bahwa $R^2 = 0,013$. Ini berarti 13% motivasi kerja karyawan dipengaruhi oleh variasi gaya kepemimpinan yang beragam.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Setelah melakukan analisis terhadap hasil penelitian serta pengujian hipotesis seperti yang diuraikan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil analisis dan pengujian hipotesis tersebut, sebagai berikut:

1. Peran kepemimpinan, dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Palu.
2. Peran kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Palu.
3. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Palu.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, maka berikut ini dikemukakan beberapa saran, untuk dapat dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan khususnya yang berkaitan dengan kualitas layanan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Palu:

1. Dalam peningkatan kualitas pelayanan kedepan salah satu faktor adalah

kepemimpinan, disarankan untuk pimpinan lebih meningkatkan hubungan kerja dengan pegawai, dalam hal mengevaluasi hasil kerja serta menangani permasalahan yang dialami nasabah.

2. Diharapkan kepada pimpinan memberikan peluang sebesar-besarnya kepada para karyawan untuk meningkatkan pendidikan baik formal maupun pendidikan non formal yang berkaitan dengan produk-produk terbaru dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Palu.
3. Memberikan kesempatan kepada pegawai untuk berfikir kreatif dalam hal peningkatan nasabah maupun pelayanan yang diberikan. Memberikan layanan khusus agar tidak mengikuti antrian di teller.
4. Diharapkan kedepan lebih meningkatkan kreatif dalam menyikapi perkembangan teknologi, sehingga nasabah lebih mudah melakukan transaksi..

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan jurnal ini banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak. Semoga jurnal ini dapat bermanfaat bagi kita sekalian, terutama diri penulis.

DAFTAR RUJUKAN

- Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-11. PT.Bumi Aksara. Jakarta.
- Indah Yuni Astuti. 2013. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada PT. Bank BNI Syari'ah Cabang Kediri. *Jurnal*

Cendekia. Vol. 11 No. 3 September. Hal. 12-19.

- Muhammad Yasin, Azwar dan Fortune Zain. 2015. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Kas Di Bank Indonesia. *Epigram* Vol. 12. No. 2. Oktober. Hal. 111-118.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., A. dan Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Services*, Free Press, New York.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk. Perusahaan, Cetakan Pertama*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. PT. Indeks. Jakarta.
- Satriadi, Dimas. 2017. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Pada Bank BRI Tanjung Pinang. *Jurnal Benefita*. 2(1) Februari. Hal. 34-46.
- Singarimbun, M. dan Effendi, S., 2006. *Metode Penelitian Survei*, Cetakan Kedelapanbelas, Penerbit Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Siti Mariah dan Udin, S.Sa'ud. 2013. Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik. *Jurnal Adminisistrasi Pendidikan Vol XVII No. 1Oktober*. Hal. 145-153.
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. PT. Alfabeta. Bandung.
- Thoha, Miftah. 2003. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. PT. Rajawali. Jakarta.
- Umar, Husein. 2008. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. PT. Rajagrafindo Persada : Jakarta.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.