

## Pengaruh Gaya Kepemimpinan Suportif terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis

*Muhammad Yasin<sup>1)</sup>, Azwar<sup>2)</sup> dan Fortuna Zain<sup>3)</sup>*  
*<sup>1,2,3</sup>Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta*  
*Email: <sup>1</sup>[Yasinm1990@yahoo.co.id](mailto:Yasinm1990@yahoo.co.id)*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya persentase dan bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan suportif terhadap kualitas jasa pelayanan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis. Pengamatan terhadap kualitas jasa pelayanan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis dilakukan melalui metode survei dengan cara mengumpulkan data dari responden yang didapat dari penyebaran angket secara langsung kepada mahasiswa di loket pelayanan mahasiswa. Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, analisis koefisien determinasi, uji t, analisis regresi linier sederhana, analisis korelasi produk momen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang rendah tetapi pengaruhnya nyata antara gaya kepemimpinan suportif (variabel independen) dengan kualitas jasa pelayanan mahasiswa (variabel dependen) di Jurusan Administrasi Bisnis. Gaya Kepemimpinan suportif (variabel independen) yang diteliti memiliki hubungan sebesar 20,5% terhadap kualitas jasa pelayanan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis dan sisanya 79,5% ditentukan oleh faktor lain.

Kata kunci : Gaya Kepemimpinan Suportif, Kualitas Jasa Pelayanan Mahasiswa

### *Abstract*

*This research aimed to know how much percentation and how the relationship between supportive leadership style against the quality of student service in Business of Administration Departement. Observation against the quality of student service in Business of Administration Departement made across survey approach by collecting data from respondents were obtained from spreading survey directly to students in student service locket. In this research, data analysis method which was used was validity and reliability test, normality test, the coefficient of determination analysis, t test, simple linear regression analysis, product moment correlation analysis. The result of the research showed that had low relationship but real impact between supportive leadership style with the quality of student service in Business of Administration Departement. Supportive Leadership style (independent variable) was researched which had relationship around 20,5% against the quality of student service in Business of Administration Departement and the rest arounded 79,5% was determined by the another factor.*

*Keywords: Supportive Leadership Style, The Quality of Student Service*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Dinamika kehidupan masyarakat dewasa ini, telah melahirkan pola pemikiran baru yang turut berkembang seiring dengan kemajuan zaman. Ketika kepemimpinan dituntut untuk selalu menampung berbagai kepentingan kelompok-kelompok di suatu organisasi tidak hanya semata pada keuntungan yang bersifat sementara tetapi demi satu tujuan yaitu mempertahankan keberlangsungan

hidup organisasi yang melalui proses-proses atau tahapan-tahapan yang sangat panjang, jauh, dan berliku-berliku serta melelahkan.

Berkaca pada kondisi tersebut, dan patut diingat bahwa perkembangan kepemimpinan tidak pernah terpisahkan dengan gaya kepemimpinan yang ada saat ini. Ketika kepemimpinan mulai berdiri dan berjalan di dalam organisasi di saat yang sama gaya kepemimpinan mengikuti di belakang dan memainkan peran penting

seperti halnya pada perumusan tujuan atau sasaran-sasaran organisasi, perencanaan program, pengekseskuan program dan pengevaluasian program yang dibuat di tengah-tengah persaingan global yang mengharuskan organisasi berjalan cepat, dinamis dan fleksibel.

Organisasi pun dihadapkan pada berbagai macam atau jenis pilihan gaya kepemimpinan yang terus mengalami perkembangan cukup signifikan, dari gaya kepemimpinan yang sifatnya tradisional sampai ke arah gaya kepemimpinan yang sifatnya moderen seperti gaya kepemimpinan suportif yang sekarang ini mulai ditanamkan, ditumbuhkan, dan dikembangkan untuk menjawab tantangan-tantangan dan hambatan-hambatan yang semakin luas dan juga kompleks.

Peran gaya kepemimpinan suportif akan semakin terlihat jelas ketika berbagai masalah atau persoalan muncul di dalam organisasi maupun di luar organisasi seperti konflik internal atau ancaman dari eksternal yang datang secara kontinyu sehingga diperlukan penggunaan metode atau pendekatan yang efektif yang diharapkan mampu memberikan solusi yang tepat ketika organisasi membutuhkannya atau persoalan-persoalan yang membelit organisasi dapat dipecahkan secara bersama-sama dengan tidak menyimpang dari tujuan awal organisasi.

Tak ketinggalan kualitas jasa pelayanan yang juga memberikan dampak atau pengaruh yang baik terhadap pelayanan mahasiswa yang diberikan walaupun tetap gaya kepemimpinan suportif merupakan modal utama atau inti di dalam pelayanan mahasiswa di jurusan administrasi bisnis selain karena gaya kepemimpinan suportif dapat membuat pekerjaan-pekerjaan para bawahan di bidang pelayanan terasa lebih menyenangkan dari tahapan permulaan ketika melayani mahasiswa sampai tahapan evaluasi terhadap pelayanan yang sudah diberikan melalui pendekatan-pendekatan yang bersahabat dan cara pergaulan yang baik di antara pimpinan

dan bawahan serta memperhatikan tingkat kesejahteraan para bawahan bukan hanya dari sisi materi tetapi juga dari sisi non materi.

Peningkatan kualitas jasa pelayanan mahasiswa tidak hanya berdasarkan pada sisi pelayanan saja tetapi juga dari sisi kualitas pelayanan yang diberikan sehingga membuat konsumen merasa antara pelayanan dengan harapan minimal sama dan konsumen merasa bahwa mereka diperlakukan dengan layak atau terhormat apabila dilayani dengan standar operasional prosedur yang disepakati bersama.

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 kurangnya pelayanan maksimal untuk mahasiswa, terkait dengan hal yang demikian dibuat rencana atau langkah yang strategis untuk meminimalkan kelemahan-kelemahan program-program yang dijalankan ataupun kesalahan-kesalahan teknis maupun non teknis di dalam pelaksanaan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas jasa pelayanan mahasiswa di jurusan administrasi bisnis, gaya kepemimpinan suportif akan selalu diperlukan pada saat para bawahan diperlakukan dengan adil di dalam seluruh rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan mahasiswa supaya pelayanan mahasiswa tetap berada di jalur yang benar dan sesuai dengan aturan-aturan di Politeknik Negeri Jakarta. Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas, penulis merasa tertarik untuk mengajukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Suportif terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis”**.

### Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah tersebut di atas, perumusan masalah dapat diajukan dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan suportif terhadap kualitas jasa pelayanan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis ?
2. Berapa besarnya persentase pengaruh gaya kepemimpinan suportif terhadap kualitas jasa pelayanan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis?

### Tujuan

Tujuan dari penelitian ini akan diperoleh sebagai berikut :

- a. Pembaca akan memperoleh informasi tentang bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan suportif terhadap kualitas jasa pelayanan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis.
- b. Pembaca akan memperoleh gambaran tentang berapa besarnya persentase pengaruh gaya kepemimpinan Suportif terhadap kualitas jasa pelayanan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis.

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan di atas, penulis merumuskan hipotesis penelitian bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara gaya kepemimpinan dengan kualitas jasa pelayanan kas di Jurusan Administrasi Bisnis.

### Tinjauan Pustaka Kepemimpinan

Menurut Sunyoto (2013:24), “Kepemimpinan adalah faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi prestasi organisasi karena kepemimpinan merupakan aktivitas yang utama dengan mana tujuan organisasi dapat dicapai. Pada umumnya kepemimpinan didefinisikan sebagai suatu proses mempengaruhi aktivitas dari individu atau

kelompok untuk mencapai tujuan dalam situasi tertentu”.

Menurut Wahjono (2010:266), “Kepemimpinan adalah pengaruh dan kemampuan memperoleh pengikut, dan menjadi seorang yang diikuti orang lain dengan senang hati dan penuh keyakinan.”

### Gaya Kepemimpinan

Menurut Wahjono (2010:284) menyatakan, Evans-House mengidentifikasi empat gaya kepemimpinan untuk menjelaskan teorinya, yaitu :

1. Kepemimpinan direktif, mengarahkan tentang apa yang harus dilakukan dan bagaimana caranya, menjadwalkan pekerjaan, mempertahankan standar kinerja, memperjelas peranan pemimpin dalam kelompok.
2. Kepemimpinan suportif, melakukan berbagai usaha agar pekerjaan menjadi lebih menyenangkan, memperlakukan anggota dengan adil, bersahabat, dan mudah bergaul, memperhatikan kesejahteraan bawahannya
3. Kepemimpinan yang berorientasi pada prestasi, menentukan tujuan-tujuan yang menantang, mengharap kinerja yang tinggi, menekankan pentingnya kinerja yang berkelanjutan, optimistik dan memenuhi standar-standar yang tinggi.
4. Kepemimpinan partisipatif, melibatkan bawahan, meminta saran bawahan dan menggunakannya dalam proses pengambilan keputusan.

### Kualitas Jasa

Menurut Jasfar (2005:47) “Kualitas jasa adalah suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas jasa berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan”.

### Dimensi Jasa

Menurut Jasfar (2005:51) mengutip dari parasuraman, dimensi jasa terbagi menjadi lima yaitu

- a. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Misalnya, karena keterlambatan keberangkatan pesawat, penumpang diberikan makanan dan minuman.
- c. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
- d. *Empathy* (empati), yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
- e. *Tangibles* (produk - produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen

lain pengguna jasa, misalnya keributan yang dilakukan oleh tamu lain di hotel.

## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi dan waktu penelitian**

Waktu penelitian akan dilakukan selama 3 bulan, dari bulan Mei 2014 sampai dengan Juli 2014, termasuk penelitian dan penulisan skripsi. Tempat penelitian akan dilakukan di Politeknik Negeri Jakarta, Jalan Prof. Dr. G.A Siwabessy, kampus baru UI Depok.

### **Populasi dan Sample**

Populasi jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Jakarta adalah 815. Sampel yang diperoleh dari jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Jakarta sebesar 89.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Sebelum kuesioner disebar, observasi dilakukan terlebih dahulu untuk penggalian informasi tentang berapa jumlah seluruh mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis kemudian dilakukan studi kepustakaan untuk melengkapi kesempurnaan sebagai landasan teori. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari 5 pilihan jawaban yaitu : 1 = tidak setuju, 2 = kurang setuju, 3 = cukup setuju, 4 = setuju, 5 = sangat setuju.

### **Teknik Analisis Data**

Data yang sudah terkumpul dari responden pertama pertama dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan uji normalitas setelah itu dilakukan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan program SPSS. Uji statistik dilakukan dengan melihat koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan menilai berdasarkan nilai statistik pada uji t.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

Responden dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu jenis kelamin, usia,

pendidikan. Responden yang mengisi semua kuesioner adalah perempuan sebesar 71%. Responden yang mengisi kuesioner berusia 19 tahun sebesar 45%. Responden yang mengisi data kuesioner berpendidikan D3 sebesar 51%.

### Uji Validitas

Diketahui jumlah r tabel sebesar 0,207 sedangkan jumlah r hitung yang diperoleh sebesar 0,388 sampai dengan 0,724, jika r hitung dibandingkan dengan r tabel maka dapat dipastikan bahwa jumlah r hitung lebih besar dari jumlah r tabel dan kesimpulannya bahwa seluruh butir-butir pernyataan dinyatakan valid atau memiliki validitas.

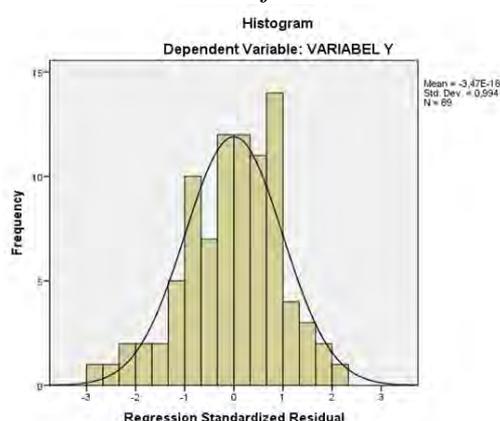
### Uji Reliabilitas

nilai cronbach alpha variabel gaya kepemimpinan suportif sebesar 0.945 dan variabel kualitas jasa pelayanan mahasiswa sebesar 0,969. Hal ini menunjukkan variabel gaya kepemimpinan dan variabel kualitas jasa pelayanan reliabel sebab nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,60 atau di atas 0,60.

### Uji Normalitas

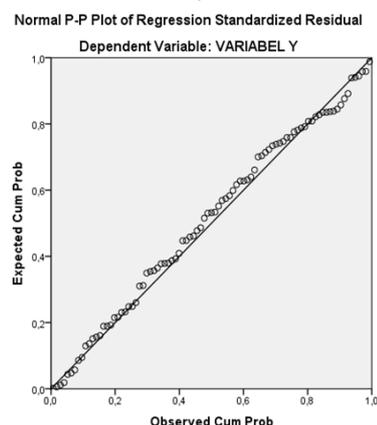
Pengujian normalitas di penelitian ini menggunakan metode grafik untuk mengetahui apa data berdistribusi normal atau tidak.

Gambar 1. Uji Normalitas



Sumber : Data Primer yang diolah 2015

Gambar 2. Uji Normalitas



Sumber : Data Primer yang diolah 2015

Pada grafik histogram, pola distribusi mendekati normal sedangkan pada grafik normal pp plot menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

### Analisis Regresi Linier Sederhana

Berikut ini merupakan hasil analisis regresi linier sederhana yaitu

Tabel 1. Analisis Regresi linier sederhana

Model	Coefficients <sup>a</sup>		
	Unstandardized Coefficients		
	B	Std. Error	
1	(Constant)	23,102	14,733
	Variabel X	,542	,115

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer yang diolah 2015

Berdasarkan pada tabel 1, maka diperoleh persamaan umum regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = 23,102 + 0,542 X$$

Dari persamaan umum regresi linier sederhana di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Konstanta sebesar 23.102 bernilai positif, ini menunjukkan bahwa jika tidak ada gaya kepemimpinan suportif maka kualitas jasa pelayanan mahasiswa sebesar 23,102. Nilai tersebut diperoleh karena dipengaruhi oleh variabel yang lain dalam penelitian ini yang tidak diteliti. Koefisien

regresi variabel gaya kepemimpinan suportif sebesar 0,542 bernilai positif, ini menunjukkan bahwa jika terjadi perubahan kenaikan variabel gaya kepemimpinan suportif (X) dan variabel yang lain tetap maka variabel kualitas jasa pelayanan mahasiswa (Y) akan mengalami kenaikan atau mengalami perubahan yang searah.

### Uji Koefisien Determinasi

Nilai korelasi atau hubungan umumnya lebih dikenal sebagai R dan jika R tersebut dikuadratkan maka akan membentuk R<sup>2</sup> yang disebut koefisien determinasi. Pengertian dari koefisien determinasi adalah besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Lihat tabel pada 2 :

Tabel 2. Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square
1	,452 <sup>a</sup>	,205

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer yang diolah 2015

Pada tabel 2, besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,452 dan diperoleh koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,205, mengandung pengertian bahwa besarnya persentase pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kualitas jasa pelayanan kas di Bank Indonesia adalah sebesar 20,5%, sedangkan sisanya 79,5% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

### Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel independen (X) sendiri (parsial) terhadap variabel dependen (Y). Lihat tabel pada 3 :

Tabel 3. Uji t

Model	Coefficients <sup>a</sup>		
	t	Sig.	
1	(Constant)	1,568	,121
	Vairabel X	4,730	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer yang diolah 2015

Pada tabel 3 dapat dijelaskan bahwa nilai t hitung sebesar 4,730 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,66 dengan nilai signifikansi 0,000, jadi nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka Ho ditolak dan H1 diterima, yang berarti terdapat hubungan yang positif tetapi pengaruh yang nyata gaya kepemimpinan terhadap kualitas jasa pelayanan kas di Bank Indonesia.

### Uji Korelasi Produk Momen

Uji Korelasi produk momen digunakan untuk menguji hubungan antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Lihat tabel pada 4 :

Tabel 4. Uji Korelasi Produk Moment Correlations

		Variabel Y	
Spearman's rho	X	Correlation Coefficient	,393**
		Sig. (2-tailed)	,000
	Y	N	89
		Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	89

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Primer yang diolah 2015

Berdasarkan pada tabel 4 dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, terdapat korelasi yang signifikan antara variabel yang dihubungkan antara gaya kepemimpinan suportif terhadap kualitas jasa pelayanan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis. Kemudian diketahui nilai koefisien korelasi sebesar 0,393 dan diartikan menurut tabel pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi di bab sebelumnya bahwa nilai koefisien

korelasi sebesar 0,393 memiliki tingkat hubungan yang rendah.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dengan bantuan SPSS, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Terdapat hubungan yang rendah tetapi pengaruhnya nyata antara gaya kepemimpinan suportif (variabel independen) dengan kualitas jasa pelayanan mahasiswa (variabel dependen) di Jurusan Administrasi Bisnis.
- b. Besarnya persentase pengaruh gaya kepemimpinan suportif (variabel independen) terhadap kualitas jasa pelayanan mahasiswa (variabel dependen) di Jurusan Administrasi Bisnis adalah sebesar 20,5%. Sisanya 79,5% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

### Saran

Dari analisis penelitian yang dilakukan, terdapat dua saran yang dapat diberikan kepada Jurusan Administrasi Bisnis (AB) khususnya bagian pelayanan mahasiswa yang berkaitan dengan pelayanan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis sebagai berikut :

Dengan adanya pengaruh yang nyata (signifikan) dan terdapat hubungan yang rendah antara gaya kepemimpinan suportif terhadap kualitas jasa pelayanan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis, maka sebaiknya ketua jurusan selaku pemegang kebijakan di Jurusan Administrasi Bisnis perlu memberikan perhatian yang khusus mengenai gaya kepemimpinan suportif.

Walaupun besarnya persentase pengaruh gaya kepemimpinan suportif terhadap kualitas jasa pelayanan mahasiswa tidak tinggi tetapi perlu digarisbawahi bahwa

setiap pelayanan yang berkualitas tergantung pada gaya kepemimpinan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi, Irham. 2013. *Perilaku Organisasi: Teori, Aplikasi, dan Kasus*. Bandung: Alfabeta.
- Hanggraeni, Dewi. 2011. *Perilaku Organisasi: Teori, Kasus, dan Analisi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Riduwan. 2009. *Metode dan Teknik menyusun Proposal Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Setyowati. 2013. *Organisasi dan Kepemimpinan Modern*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sopiah. 2008. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suntoyo, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner, dan Proses Analisis Data Prilaku Organisasional*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Thoha, Miftah. 2009. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Umam, Khaerul. 2012. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Wahjono, Imam Sentot. 2010. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

