

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu digunakan sebagai dasar acuan dalam penyusunan penelitian. Penelitian terdahulu ini bertujuan untuk mengetahui hasil yang telah diteliti oleh peneliti sebelumnya, sekaligus sebagai perbandingan yang mendukung kegiatan penelitian berikutnya yang satu jenis. Kajian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, mengetahui Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Pos Soreang. Berikut ini merupakan tabel 2.1 tentang penelitian terdahulu yang mendukung penelitian penulis sebagai berikut :

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	Nurhamidah Gajah (2014)	Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Batang Toru Kabupaten Tapanuli Selatan	Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan	Kuantitatif	Korelasional	Teknik analisis dilakukan dengan analisis regresi

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
2	Ardi Hidayat dan Angrian Permana (2017)	Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumedang	Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan	Kuantitatif	Korelasional	Teknik analisis dilakukan dengan analisis regresi
3	Miftah Alfikri (2010)	Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Riau Syariah Pekanbaru	Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan	Kuantitatif	Korelasional	Teknik analisis dilakukan dengan analisis regresi

Berdasarkan penelitian terdahulu yang disusun oleh **Nurhamidah Gajah (2014)** yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Batang Toru Kabupaten Tapanuli Selatan”. Hasil analisis menunjukkan bahwa hasil koefisien determinan (R^2) yaitu sebesar 0,599, dengan demikian berarti bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kepemimpinan pada Kecamatan Batang Toru Kabupaten Tapanuli Selatan, Besarnya nilai pengaruh tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,599 atau 59,90 % yaitu persentase pengaruh kepemimpinan (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah sebesar 59,90 %.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh **Ardi Hidayat dan Angrian Permana (2017)** dengan judul “Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumedang”. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah menggunakan alat analisis regresi linier berganda,. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,933, Berdasarkan pengujian diperoleh nilai hitung lebih besar dari nilai tabel yaitu $hitung = 21,49 > tabel = 1,667$. Dari nilai tersebut diperoleh keputusan H_0 ditolak, sehingga variabel Kepemimpinan Transformasional (X) berpengaruh secara nyata dan positif Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Pada PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh **Miftah Alfikri (2010)** dengan judul penelitian “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Riau Syariah Pekanbaru” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan yang meliputi perilaku tugas dan perilaku hubungan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Bank Riau Syariah Pekanbaru. Berdasarkan hasil koefisien regresi masing-masing variabel maka dapat diketahui bahwa variabel perilaku tugas mempunyai pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan pada Bank Riau Syariah Pekanbaru. Hasil Penelitian ini secara sistematis dapat disajikan pada tabel diatas.

2.1.2 Kajian Terhadap Grand Theory

Administrasi Baru (*New Public Administration*)

Menurut paradigma Administrasi Publik Baru, kinerja administrasi publik tidak hanya dinilai dari pencapaian nilai ekonomi, efisiensi, dan efektivitas, tapi juga pada nilai "*social equity*" (disebut sebagai pilar ketiga setelah nilai efisiensi dan efektivitas). Implikasi dari komitmen pada "*social equity*", maka administrator publik harus menjadi '*proactive administrator*' bukan sekedar birokrat yang apolitis.

Fokus dari Administrasi Negara Baru meliputi usaha untuk membuat organisasi publik mampu mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan secara maksimal yang dilaksanakan dengan pengembangan sistem desentralisasi dan organisasi demokratis yang responsif dan partisipatif, serta dapat memberikan pelayanan publik secara merata. Karena administrasi negara mempunyai komitmen untuk mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan (*social equity*), maka Frederickson menolak pandangan bahwa administrator dan teori-teori administrasi negara harus netral dan bebas nilai.

Pengertian Tentang Teori Pengaruh

Teori Pengaruh menurut Louis Gottschalk mendefinisikan pengaruh sebagai suatu efek yang tegar dan membentuk terhadap pikiran dan perilaku manusia baik sendiri-sendiri maupun kolektif.

Berdasarkan konsep pengaruh di atas dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan suatu reaksi yang timbul (dapat berupa tindakan atau keadaan) dari suatu perlakuan akibat dorongan untuk mengubah atau membentuk sesuatu keadaan kearah yang lebih baik. Maka pengaruh yang dimaksud dalam

penelitian ini adalah “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pt Pos Soreang”.

Pengertian Tentang Teori Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah salah satu fungsi manajemen untuk mempengaruhi, mengarahkan motivasi dan mengawasi orang lain agar dapat melakukan tugas-tugas yang telah direncanakan sehingga mencapai sasaran dan tujuan organisasinya. Kemampuan kepemimpinan atau *Leadership* seorang manajer akan sangat mempengaruhi kinerja organisasi terutama dalam hal pencapaian tujuan organisasinya.

Ada banyak ahli manajemen yang merumuskan definisi-definisi tentang Kepemimpinan atau *Leadership* ini. Salah satu diantaranya adalah definisi Kepemimpinan

Menurut Ariani (2015: 10) Kepemimpinan demokratis menghargai setiap potensi individu dan bersedia mengakui keahlian para spesialis dengan bidangnya masing-masing, mampu memanfaatkan kapasitas setiap anggota seefektif mungkin pada saat dan kondisi yang tepat.

Menurut Hadari Nawawi (1995:74), fungsi kepemimpinan berhubungan langsung dengan situasi sosial dalam kehidupan kelompok masing-masing yang mengisyaratkan bahwa setiap pemimpin berada di dalam, bukan berada diluar situasi itu. Pemimpin harus berusaha menjadi bagian di dalam situasi sosial kelompok atau organisasinya.

Untuk menjalankan organisasinya dengan optimal, seorang manajer harus memiliki sifat kepemimpinan. Pada dasarnya kepemimpinan dan manajemen merupakan dua hal yang berbeda, namun kedua-duanya memiliki juga persamaan dan keterkaitan yang tidak dapat dipisahkan untuk pencapaian

tujuan organisasi yang direncanakan, seorang manajer yang menjalankan manajemen harus dapat bertindak sebagai pemimpin juga.

Teori Kepemimpinan (*Leadership Theory*)

Selain definisi-definisi mengenai Kepemimpinan yang dikemukakan oleh para ahli, terdapat juga beberapa teori kepemimpinan (*leadership*) yang menjadi dasar dari kepemimpinan itu sendiri. Berikut ini adalah teori kepemimpinan yang dimaksud.

- **Teori Perilaku (*Behavioural Theory*)**

Sebagai reaksi dari Teori Sifat kepribadian, Teori Perilaku atau *Behavior Theories* ini memberikan perspektif baru tentang kepemimpinan. Teori ini berfokus pada perilaku pemimpin daripada karakteristik mental, fisik dan sosial mereka. Keberhasilan seorang pemimpin ditentukan oleh perilakunya dalam melaksanakan fungsi-fungsi kepemimpinan dan perilaku tersebut dapat dipelajari atau dilatih. Teori ini bertolak belakang dengan Teori *Great Man* (Teori Orang Hebat) yang mengatakan seorang pemimpin adalah dibawa dari lahir dan tidak dapat dipelajari. Teori perilaku ini menganggap bahwa kepemimpinan yang sukses adalah didasarkan pada perilaku yang dapat dipelajari dan bukan hanya dari bawaan sejak lahir.

Pengertian Teori Kualitas Pelayanan

Kata “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan

berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan (Tjiptono,2004:2).

Menurut Parasuraman 2013, definisi kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima.

Berdasarkan definisi diatas, bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

2.1.3 Kajian Terhadap Middle Theory

Jenis Gaya Kepemimpinan

- **Kepemimpinan Demokratis**

Kepemimpinan yang demokratis merupakan seorang pemimpin yang dapat memperhitungkan dalam masukan-masukan dari orang yang telah dipimpinya sebelum membuat keputusan. Mengekspresikan suatu pendapat yakni dengan cara bebas. Dengan masukan, para pemimpin dapat mengidentifikasi sebuah masalah dari sudut yang berbeda, dapat mengidentifikasi masalah dan dapat menyelesaikan masalah yang *real* atau nyata.

Jenis-Jenis Pelayanan

- **Pelayanan Barang**

Sesuai dengan makanannya, pekerjaan pelayanan publik yang bekerja di bagian pelayanan barang bertugas untuk melayani dan mengantarkan bermacam-macam bentuk dan jenis barang yang dipesan oleh masyarakat.

- **Pelayanan Jasa**

Begitupun dengan pelayanan jasa, bertugas untuk melayani atau menghasilkan berbagai hal yang sifatnya berbentuk jasa. Misalnya jasa pos dan kurir, tetapi juga jasa keuangan, ritel, dan properti

2.1.4 Kajian Terhadap Operasional Theory

Dimensi Kepemimpinan

Indikator–indikator kepemimpinan menurut Ariani (2015) diantaranya:

1. Keputusan dibuat bersama

Keputusan dibuat bersama adalah keputusan yang dibuat bersama-sama untuk kepentingan bersama dan dilaksanakan secara bersama-sama pula untuk mencapai tujuan organisasi.

2. Menghargai potensi setiap bawahannya

Pemimpin harus cerdas memberdayakan semua potensi dari para bawahan, serta memotivasi mereka agar dapat menghasilkan kinerja dan prestasi terbaik.

3. Mendengar kritik, saran/pendapat dari bawahan

Pemimpin mendengar kritik dan saran bawahannya, kritik cenderung memiliki kesan negatif, sedangkan saran memiliki kesan positif. Selain itu, kritik biasanya diikuti dengan solusi untuk menyelesaikan masalah.

Sedangkan saran akan diikuti dengan harapan agar penilaiannya bisa mengubah sesuatu pada hal yang ditanggapi.

4. Melakukan kerjasama dengan bawahannya

Kerja sama adalah kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh beberapa orang (lembaga, pemerintah, dan sebagainya) untuk mencapai tujuan bersama.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Dalam Tjiptono, 2000: 72) berhasil mengidentifikasi empat dimensi pokok Kualitas Pelayanan yaitu :

1. Bukti fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan

perusahaan biasa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

5. Empati (*Empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

2.1.5 Hubungan Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan

Untuk menjelaskan hubungan antara faktor kepemimpinan dan kualitas pelayanan, maka dapat dikemukakan oleh pendapat Katz dan Kahn dalam (Richard M. Steer Tangkilisan, 2005:21), bahwa kualitas kepemimpinan dalam berbagai bentuk memperlihatkan perbedaan antara organisasi yang mampu mencapai tujuan yang tidak.

Dikatakan bahwa kepemimpinan dapat mengisi beberapa fungsi penting yang diperlukan bagi organisasi untuk mencapai tujuannya, seperti berikut ini:

1. Dalam fungsi mengisi kekosongan akibat ketidaklengkapan atau ketidaksempurnaan desain organisasi. Tugas pemimpin adalah mewakili organisasi dalam setiap kegiatan yang menyangkut tugas dan fungsi pokok organisasi.
2. Membangun, mempertahankan stabilitas organisasi dalam lingkungan yang bergolak, dengan memungkinkan dilakukan penyesuaian dan adaptasi yang segera pada kondisi lingkungan yang bergolak atau yang

sedang berubah. Dalam menindaklanjuti aktivitas layanan, sudah menjadi tugas pimpinan dan para stafnya untuk melakukan persiapan diri jika mekanisme, metode dan teknik yang bersifat substansial. Membantu koordinasi intern dari unit-unit organisasi yang berbeda-beda, khususnya selama masa pertumbuhan dan perubahan. Kepemimpinan dapat meredam serta menjadi pemisah bagi kelompok-kelompok yang berkonflik dalam organisasi.

3. Memainkan peranan dalam mempertahankan susunan anggota yang stabil dengan cara pemenuhan kebutuhan anggota secara memuaskan.
4. Untuk mensukseskan organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pimpinan perlu memikirkan kesejahteraan karyawan, baik kebutuhan fisik, spiritual, maupun kepuasan-kepuasan sendiri. Jika kondisi ini terpenuhi, tidaklah sukar bagi organisasi untuk mengemban tugas yang diberikan kepadanya.

2.2 Kerangka Berpikir

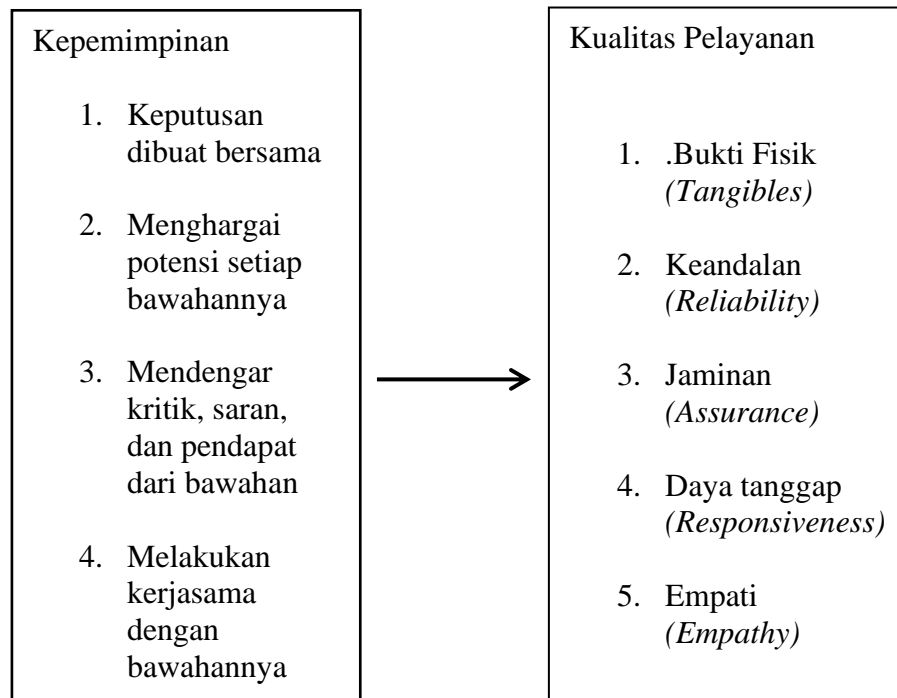
Berdasarkan studi kepustakaan dan teori (Ariani 2015 yang mengacu pada penelitian Pasalong 2013 dan Parasuraman 2013) yang saya gunakan untuk menganalisis data lapangan, dibuat model seperti dibawah ini:

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir

Variabel X

Variabel Y



Keterangan :

Variabel X : Variabel Bebas (Yang mempengaruhi)

Variabel Y : Variabel Terikat (Yang dipengaruhi)

2.3 Hipotesis

Dalam kaitannya dengan pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan diatas, maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan sebesar 78,4% dan juga pengaruh dari faktor lain sebesar 21,6%.