



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM PASCASARJANA

TESIS

**HUBUNGAN PEMBERDAYAAN KARYAWAN DAN KEPEMIMPINAN
PENGEMBANGAN (*DEVELOPMENTAL LEADERSHIP*) DENGAN SIKAP
KARYAWAN BERORIENTASI PADA PELANGGAN
DI PT. BANK MANDIRI (PERSERO)**

Diajukan oleh :

Nama : Purwanti Dyah Pramanik

NPM : 699935037X

Program Studi : Ilmu Administrasi

Kekhususan: Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Magister Sains (M.Si.)
dalam Ilmu Administrasi

JAKARTA
2001

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

ABSTRAK

PURWANTI DYAH PRAMANIK

699935037X

HUBUNGAN PEMBERDAYAAN KARYAWAN DAN KEPEMIMPINAN
PENGEMBANGAN (*DEVELOPMENTAL LEADERSHIP*) DENGAN SIKAP
KARYAWAN BERORIENTASI PADA PELANGGAN DI PT. BANK MANDIRI
(PERSERO)

xiii+ 109 Halaman + 7 gambar + 21 tabel + 6 lampiran

Daftar Pustaka: 35 buku, 5 jurnal, 1 tesis, 3 lain-lain (Tahun 1974 s/d 2001)

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang hubungan pemberdayaan karyawan (X1) dan kepemimpinan pengembangan (*developmental leadership*) (X2) dengan sikap karyawan berorientasi pada pelanggan (Y) serta persepsi karyawan mengenai variabel (Y) ditinjau dari kategori level jabatan penyelia dan manajemen madya di PT. Bank Mandiri (Persero). Populasi penelitian adalah penyelia dan manajemen madya di 33 cabang-cabang PT. Bank Mandiri (Persero) yang berada di wilayah DKI Jakarta, yaitu di kantor wilayah III, IV, dan V. Jumlah populasi adalah 238 karyawan. Penetapan sampel diambil sejumlah populasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *cluster purposive random sampling*.

Teknik pengolahan data dengan menggunakan kuesioner serta wawancara. Analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana, ganda, serta uji t-test. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel (X1) dengan (Y) serta hubungan

antara variabel (X2) dengan (Y). Analisis regresi linier ganda digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel (X1) dan (X2) secara bersama-sama dengan (Y). Koefisien korelasi r dan koefisien determinasi R^2 yang dihasilkan di dalam persamaan regresi digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Koefisien korelasi r digunakan untuk melihat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengukur prosentase besarnya pengaruh variabel prediktor terhadap variabel terikat. Pengujian signifikansi pada masing-masing hubungan dalam regresi dilakukan melalui uji t dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel pada taraf signifikansi tertentu. Untuk pengujian terhadap regresi linier ganda digunakan uji F . Signifikansi R^2 diuji dengan nilai F pada α 0,05. Uji t -test dilakukan untuk melihat apakah terdapat perbedaan persepsi karyawan mengenai variabel (Y) ditinjau dari kategori level jabatan penyelia dan manajemen madya.

Analisis terhadap hubungan variabel (X1) dengan (Y) diperoleh nilai $r = 0,744$, $p < 0,05$ maka hubungan antara variabel (X1) dengan (Y) dalam taraf cukup kuat. Hasil analisis koefisien determinasi R^2 sebesar 55,3 %, menunjukkan bahwa sebesar 55,3 % variasi variabel (Y) dapat dijelaskan oleh (X1). Sedangkan sebesar 44,7 % variasi variabel (Y) dijelaskan oleh variabel lain selain variabel (X1). Pada uji t diperoleh nilai t hitung = 17,082 > dari t tabel 0,05 ($dk=4$) = 2,776. Ini menunjukkan bahwa variabel (X1) secara signifikan dapat menjelaskan variabel (Y). Hubungan variabel (X2) dengan

(Y) diperoleh nilai $r = 0,674$, $p < 0,05$, maka hubungan antara variabel (X2) dengan (Y) dalam taraf cukup kuat. Hasil analisis koefisien determinasi $R^2 = 45,4\%$, menunjukkan bahwa sebesar $45,4\%$ variabel sikap karyawan berorientasi pada pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel (X2). Sedangkan sebesar $54,6\%$ variasi variabel (Y) dijelaskan oleh variabel lain selain variabel (X2). Pada uji t diperoleh nilai t hitung = $14,019 >$ dari t tabel $0,05$ ($dk=5$) = $2,571$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel (X2) secara signifikan menjelaskan variabel (Y). Hubungan variabel (X1) dan (X2) secara bersama dengan variabel (Y) diperoleh nilai $R = 0,762$, $p < 0,05$, maka hubungan antara variabel (X1) dan (X2) secara bersama dengan variabel (Y) adalah kuat. Koefisien determinasi R^2 sebesar 58% , menunjukkan bahwa sebesar 58% variabel (Y) dapat dijelaskan oleh variabel (X1) dan (X2). Dengan demikian, terdapat 42% variasi variabel (Y) yang ditentukan oleh variabel lain yang belum teruji dalam penelitian ini. Pada analisis uji F diperoleh nilai F hitung = $162,518 >$ dari F tabel $0,05$ ($df_1=2$; $df_2=235$) = $3,04$, maka variabel (X1) dan (X2) secara bersama dengan signifikan memberikan kontribusi terhadap variabel (Y). Analisis persepsi karyawan mengenai variabel (Y) ditinjau dari kategori level jabatan penyelia dan manajemen madya diperoleh t-test hitung = $-1,469 <$ dari t tabel $0,05$ df $236 = 1,645$, maka tidak terdapat perbedaan rata-rata persepsi karyawan mengenai variabel (Y) ditinjau dari kategori level jabatan penyelia dan manajemen madya.

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

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Judul Tesis : Hubungan Pemberdayaan Karyawan dan
Kepemimpinan Pengembangan (*Developmental
Leadership*) dengan Sikap Karyawan Berorientasi
pada Pelanggan di PT. Bank Mandiri (Persero)

Penyusun : Purwanti Dyah Pramanik

NPM : 699935037X

Program Studi : Ilmu Administrasi

Kekhususan : Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya
Manusia

Tanggal Persetujuan : 11 Juli 2001

Pembimbing Tesis,



(DR. Surya Dharma, MPA)

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

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Purwanti Dyah Pramanik
NPM : 699935037X
Program Studi : Ilmu Administrasi
Kekhususan : Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya
Manusia
Judul Tesis : Hubungan Pemberdayaan Karyawan dan
Kepemimpinan Pengembangan (*Developmental
Leadership*) dengan Sikap Karyawan Berorientasi
pada Pelanggan di PT. Bank Mandiri (Persero)

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Penguji Tesis Program Studi
Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Indonesia, pada:

Hari : Senin
Tanggal : 30 Juli 2001
Pukul : 19.30 WIB

Dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Sidang : Prof. DR. Bhenyamin Hoessein (.....)
Pembimbing : DR. Surya Dharma, MPA (.....)
Pembaca Ahli : DR. Agung Purwadi, M.Eng (.....)
Sekretaris Sidang: Drs. M. Riduansyah, M.Si. (.....)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah dan Paradigma Penelitian	6
D. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Kegunaan Hasil Penelitian	8
G. Definisi Operasional	9
H. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Deskripsi Teori	12
1. Sikap karyawan berorientasi pada pelanggan ..	12
2. Pemberdayaan karyawan	20
3. Kepemimpinan pengembangan	29
B. Kerangka Berfikir	38
C. Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Populasi dan Sampel	43
B. Instrumen Penelitian	46
C. Teknik Pengolahan Data	47
D. Analisis Data	48

BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	51
	A. Demografi Responden Penelitian	51
	B. Karakteristik Variabel Penelitian	57
	C. Analisis dan Intepretasi Kecenderungan Sikap Karyawan Berorientasi pada Pelanggan Ditinjau dari Kategori Level Jabatan Penyelia dan Manajemen Madya	69
	D. Analisis dan Intepretasi Kecenderungan Sikap Karyawan Berorientasi pada Pelanggan Ditinjau dari Kategori Kantor Wilayah Karyawan Cabang ...	72
	E. Analisis Hubungan Pemberdayaan Karyawan dengan Sikap Karyawan Berorientasi pada Pelanggan, Intepretasi dan Pembahasan	76
	F. Analisis Hubungan Kepemimpinan Pengembangan dengan Sikap Karyawan Berorientasi pada Pelanggan, Intepretasi dan Pembahasan	83
	G. Analisis Hubungan Pemberdayaan Karyawan dan Kepemimpinan Pengembangan dengan Sikap Karyawan Berorientasi pada Pelanggan, Intepretasi dan pembahasan	90
	H. Analisis Persepsi Karyawan mengenai Sikap Karyawan Berorientasi pada Pelanggan Ditinjau dari Kategori Level Jabatan Penyelia dan Manajemen Madya, Intepretasi dan Pembahasan	94
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	98
	A. Kesimpulan	98
	B. Saran.....	100
	DAFTAR PUSTAKA	103
	LAMPIRAN	
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	