

**IMPLEMENTASI GAYA KEPEMIMPINAN UNTUK
MENUNJANG KINERJA ORGANISASI KANTOR SAR
SEMARANG DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN**

TESIS

Untuk Memenuhi Syarat

Memperoleh Gelar Magister Manajemen



Oleh :

HERU SUHARTANTO
NIM: 211003611010505

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN (PSMM)

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG

2023

PERYATAAN ORISIONALITAS TESIS

“ Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis ini merupakan hasil karya sendiri sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas 17 Agustus 1945 Semarang atau perguruan tinggi lainnya”.

Semarang, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan

Heru Suhartanto
NPM: 211003611010505

PERSETUJUAN TESIS

**IMPLEMENTASI GAYA KEPEMIMPINAN UNTUK MENUNJANG KINERJA
ORGANISASI KANTOR SAR SEMARANG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN**

TESIS

**Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**

Oleh :

**HERU SUHARTANTO
NPM: 211003611010505**

Menyetujui,

Ketua

Anggota

Dr. Honorata Ratnawati Dwi Putranti, SE, MM

Dr. Sulistiyani, SE, MM

PENGESAHAN TESIS

**IMPLEMENTASI GAYA KEPEMIMPINAN UNTUK MENUNJANG KINERJA
ORGANISASI KANTOR SAR SEMARANG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN**

Oleh :

HERU SUHARTANTO

NPM : 211003611010505

**Telah dipertahankan di depan penguji
Pada Tanggal 24 Agustus 2023
Dinyatakan telah memenuhi syarat
Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menyetujui,

Ketua

Anggota

Dr. Honorata Ratnawati Dwi Putranti, SE, MM

Dr. Sulistiyani, SE, MM

Dosen Penguji

Dr. Adi Ekopriyono, M.Si

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang**

(Dr. Prihatin Tiyanto PH., MT)

IDENTITAS PENGUJI TESIS
MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS 17
AGUSTUS 1945 SEMARANG

JUDUL TESIS:
IMPLEMENTASI GAYA KEPEMIMPINAN UNTUK MENUNJANG KINERJA
ORGANISASI KANTOR SAR SEMARANG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN

Nama : HERU SUHARTANTO
Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 211003611010505
Program Studi : Magister Manajemen
Bidang Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya manusia
Tanggal Ujian : 24 Agustus 2023

DOSEN PEMBIMBING

Ketua : Dr. Honorata Ratnawati Dwi Putranti, SE, MM
Anggota : Dr. Sulistiyani, SE, MM

TIM DOSEN PENGUJI

Dosen Penguji 1 : Dr. Honorata Ratnawati Dwi Putranti, SE, MM
Dosen Penguji 2 : Dr. Sulistiyani, SE, MM
Dosen Penguji 3 : Dr. Adi Eko Priyono, M.Si
Tanggal Ujian : 24 Agustus 2023
No. SK Penguji :

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF LEADERSHIP STYLES TO SUPPORT ORGANIZATIONAL PERFORMANCE OF THE SEMARANG SAR OFFICE IN IMPROVING SERVICE QUALITY

This research aims to identify, develop and determine a leadership style that can improve organizational performance and improve service quality at the Semarang SAR Office. The research design used in this research is a qualitative design, with a case study research design. Data sources used to support the credibility of interview data, supporting sources are selected from staff who are directly related to the main data source. The data analysis used is data interpretation, data credibility, peer review. There are several key points that can help in determining an effective leadership style, namely the participative leadership style which is considered a more effective leadership approach, the transformational leadership style which emphasizes the development of subordinate skills through motivation and inspiration, the transactional leadership style which assumes that the leader and subordinates transact with each other. , where the leader provides an imbalance for subordinates who successfully achieve the set targets.

Keywords: Leadership Style Implementation, Organizational Performance, Service Quality

ABSTRAK

IMPLEMENTASI GAYA KEPEMIMPINAN UNTUK MENUNJANG KINERJA ORGANISASI KANTOR SAR SEMARANG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

Penelitian ini bertujuan untuk Mengidentifikasi, mengembangkan, dan menentukan gaya kepemimpinan yang dapat meingkatkan kinerja organisasi dan meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor SAR Semarang. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan kualitatif, dengan rancangan penelitian studi kasus. Sumber data yang digunakan untuk mendukung kredibilitas data hasil wawancara, sumber pendukung dipilih dari staf yang berhubungan langsung dengan sumber data utama. Analisis data yang digunakan adalah analisis Interpretasi Data, Kredibilitas data, *Peer debriefing*. Ada beberapa titik kunci yang dapat membantu dalam menentukan gaya kepemimpinan yang efektif yaitu gaya kepemimpinan partisipatif dianggap sebagai pendekatan kepemimpinan yang lebih efektif, gaya kepemimpinan transformasional menekankan pada pengembangan keterampilan bawahan melalui motivasi dan inspirasi, gaya kepemimpinan transaksional menganggap bahwa pemimpin dan bawahan saling bertransaksi, di mana pemimpin memberikan imbalan untuk bawahan yang berhasil mencapai target yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: Implementasi Gaya Kepemimpinan, Kinerja Organisasi, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul: **“Implementasi Gaya Kepemimpinan Untuk Menunjang Kinerja Organisasi Kantor SAR Semarang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan”**.

Tujuan penulisan Tesis ini adalah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Magister (S2) pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Selesainya penulisan Tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dra. Nurchayati, SE,MM,Akt,CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Dr. Prihatin Tiyanto PH, MT, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
3. Dr. Honorata Ratnawati Dwi Putranti, SE, MM dan Dr. Sulistiyani, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah dengan sabar memberikan petunjuk dan bimbingannya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengasuh serta memberikan bekal ilmu, selama penulis kuliah pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
5. Istri tercinta yang selalu memberikan semangat.

6. Pejabat Kantor SAR Semarang dan seluruh Anggota SAR Semarang yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tesis ini dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat .

Semarang, Agustus 2023
Penulis

HERU SUHARTANTO
NPM : 211003611010505

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL | |
| PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN TESIS | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN TESIS | iii |
| IDENTITAS PENGUJI TESIS | iv |
| ABSTRACT | v |
| ABSTRAK | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|----------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 8 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian..... | 9 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 9 |

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL

2.1 Telaah Pustaka

| | |
|--|----|
| 2.1.1 Teori Kepemimpinan | 13 |
| 2.1.1.1 Teori Gaya Kepemimpinan Partisipatif atau Demokratis | 13 |
| 2.1.1.2 Teori Path goal | 19 |
| 2.1.1.3 Kepemimpinan Transformasional..... | 24 |
| 2.1.1.4 Servant Leadership..... | 27 |
| 2.1.2 Teori Empirik..... | 36 |
| 2.1.3 Penelitian Terdahulu | 42 |
| 2.2 Kerangka Kerja Penelitian | 44 |
| 2.2.1 Organizational Culture and Leadership | 44 |
| 2.2.2 Kepemimpinan dan Persepsi..... | 47 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Alasan Pemilihan Metode..... | 49 |
| 3.2 Tahap-tahap Pra Lapangan | 50 |
| 3.2.1 Pemilihan Lokasi Penelitian | 50 |
| 3.2.2 Dampak yang luas..... | 52 |
| 3.2.3 Observasi Lapangan..... | 53 |
| 3.2.4 Situasi Sosial Penelitian | 53 |
| 3.2.5 Mencari Sumber Data | 54 |

| | | |
|-------|-----------------------------------|----|
| 3.2.6 | Rancangan Kredibilitas Data | 55 |
| 3.3 | Tahap Pekerjaan Lapangan..... | 62 |
| 3.3.1 | Penentuan Sumber data..... | 62 |
| 3.3.2 | Wawancara..... | 65 |
| 3.4 | Tahap Analisa data | 71 |
| 3.4.1 | Analisi Interpretasi data..... | 71 |
| 3.4.2 | Kredibilitas Data | 73 |
| 3.4.3 | Peer Debriefing | 74 |
| 3.5 | Penyajian Data | 74 |

BAB IV PEMBAHASAN

| | | |
|---------|--|----|
| 4.1 | Analisis Data | 78 |
| 4.1.1 | Analisis Deskriptif | 79 |
| 4.1.2 | Hasil Analisis Pembahasan | 82 |
| 4.1.2.1 | Kompilasi hasil dari seluruh sumber data | 82 |
| 4.1.2.2 | Penjelasan Masing-Masing Coding | 88 |
| 1. | Perilaku Kepemimpinan | 88 |
| 2. | Peningkatan Kompetensi | 89 |
| 3. | Kompetensi Pimpinan | 90 |
| 4. | Standar Kerja | 91 |
| 5. | Musyawarah | 92 |

| | |
|---|-----|
| 4.2 Pembahasan | 94 |
| 4.2.1 Perilaku Kepemimpinan | 94 |
| 4.2.2 Kompetensi Pemimpin | 98 |
| 4.2.2.1 Pengelolaan Sumber Daya..... | 99 |
| 1. Sumber daya manusia | 99 |
| 2. Sumber daya sarana, prasarana dan peralatan..... | 100 |
| 3. Sumber daya potensi SAR | 101 |
| 4.2.2.2 Pencapaian Tujuan Organisasi | 101 |
| 4.2.2.3 Tugas dan Fungsi | 102 |
| 4.2.3 Peningkatan Kompetensi | 108 |
| 4.2.4 Standar Kerja | 110 |
| BAB V PENUTUP | |
| 5.1 Kesimpulan | 111 |
| 5.1.1 Implikasi Teoritis | 113 |
| 5.1.2 Implikasi Manajerial | 115 |
| 5.1.3 Implikasi Empirik | |
| 5.2 Saran | 89 |
| DAFTAR PUSTAKA | 91 |
| LAMPIRAN | 94 |

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1. Kondisi Kinerja SAR Semarang Sebelum dan Sesudah Pergantian
Kepemimpinan
2. Tabel 2 Teori Kepemimpinan dan Praktek Kepemimpinan...
3. Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu
4. Tabel 2.2 hasil Indikasi Sumber Data..
5. Tabel 3.1 Data Responden Penelitian
6. Tabel 3.2 Panduan Rencana Penelitian
7. Tabel 4 Kompilasi Hasil dari Seluruh Sumber Data

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Pengembangan Model Kepemimpinan Part Goal
2. Gambar 2.2 Model Konseptual Servant Leadership
3. Gambar 2.3 Kerangka Kerja dan Pengembangan Model
4. Gambar 3.1 Situasi Sosial Penelitian (*social Situation*) Tempat Kantor SAR Semarang.
5. Gambar 3.2 Kerangka Penelitian Sumber Data
6. Gambar 3.3 Pengumpulan Data Triangulasi
7. Gambar 3.4 Langkah-langkah Penelitian.
8. Gambar 4.1 Kompilasi Hasil Penelitian