

## PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP MOTIVASI GURU DI SEKOLAH XYZ

### The Effect of Leadership and Service Quality on Teacher Motivation at XYZ School

Asriana Londongallo<sup>1)</sup>, Daniel Yosafat<sup>2)</sup> dan Marta Lenah Haryanti<sup>3)</sup>\*

<sup>1)2)3)</sup> Teknologi Pendidikan, Universitas Pelita Harapan

Diterima 20 April 2023 / Disetujui 31 Mei 2023

#### **Abstract**

*Teachers are professional educators who have an important role in school organizations. The main task of the teacher according to Law of the Republic of Indonesia No.14 of 2005 is to educate, teach, guide, direct, train, assess and evaluate students at the levels of early childhood education, basic education, and also secondary education. Through motivation, teachers can maximize self-quality through mastery of the required competencies and increase performance productivity to become a source of inspiration for students in creating a positive learning environment. Motivation is divided into 2 (two) types, namely: 1) intrinsic motivation and 2) extrinsic motivation. The type of motivation that will be used in this study is extrinsic motivation, namely: Leadership and Service Quality. Leadership is one of the important factors that determine the success of an organization or institution. Kouzes and Posner (2007) state that leadership can be evaluated through 5 dimensions of exemplary leadership (Five Practices of Exemplary Leadership) as measured by a measurement tool called the Leadership Practices Index (LPI). On the one hand, teachers are considered as providers of educational services, but on the other hand, they also function as consumers who receive services provided by the school through other facilities and services. There are five dimensions to measure service quality which can be measured using the SERVQUAL measurement tool (Parasuraman, Zeithamy, & Berry, 1988). Based on this background, related research wants to show the significance of the influence of leadership and service quality on motivation. The research method used is quantitative research with results showing that leadership and service quality have a weak effect on work motivation, namely 2.4% based on calculations using SPSS 22 assistance.*

**Keywords:** Teachers, Motivation, Leadership, Service Quality.

#### **Abstrak**

Guru merupakan pendidik profesional yang memiliki peran penting dalam organisasi sekolah. Tugas utama guru menurut UU Republik Indonesia No.14 Tahun 2005 adalah untuk mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi para peserta didik di jenjang pendidikan usia dini, pendidikan dasar, dan juga pendidikan menengah. Melalui motivasi, guru dapat memaksimalkan kualitas diri melalui penguasaan kompetensi yang dibutuhkan serta meningkatkan produktifitas kinerja untuk menjadi sumber inspirasi bagi peserta didik dalam menciptakan lingkungan belajar yang positif. Motivasi dibagi menjadi 2 (dua) tipe yaitu: 1) Motivasi intrinsik dan 2) Motivasi ekstrinsik. Tipe motivasi yang akan digunakan pada penelitian ini adalah motivasi ekstrinsik, yaitu: Kepemimpinan dan Kualitas Jasa Pelayanan. Kepemimpinan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu organisasi atau lembaga. Kouzes dan Posner (2007) menyatakan bahwa kepemimpinan dapat dievaluasi melalui 5 dimensi kepemimpinan teladan (*Five Practices of Exemplary Leadership*) yang diukur dengan alat ukur yang dinamakan *Leadership Practices Index* (LPI). Di satu sisi, guru dianggap sebagai penyedia jasa pendidikan, namun di sisi lain juga berfungsi sebagai konsumen yang menerima jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah melalui fasilitas dan pelayanan lainnya. Terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas jasa yang dapat diukur dengan menggunakan alat ukur SERVQUAL (Parasuraman, Zeithamy, & Berry, 1988). Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian terkait ingin menunjukkan signifikansi Pengaruh Kepemimpinan dan Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Motivasi. Metode penelitian yang digunakan merupakan penelitian kuantitatif dengan hasil yang menunjukkan bahwa kepemimpinan dan kualitas jasa berpengaruh lemah terhadap motivasi kerja yaitu sebesar 2,4% berdasarkan perhitungan dengan menggunakan bantuan SPSS 22.

**Kata Kunci:** Guru, Motivasi, Kepemimpinan, Kualitas Jasa Pelayanan.

## PENDAHULUAN

Guru merupakan pendidik profesional yang memiliki peran penting dalam organisasi sekolah. Tugas utama guru menurut UU Republik Indonesia No.14 Tahun 2005 adalah untuk mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi para peserta didik di jenjang pendidikan usia dini, pendidikan dasar, dan juga pendidikan menengah. Guru dituntut untuk terus dapat mengembangkan diri dan juga menguasai beberapa kompetensi yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No.16 Tahun 2007, yang terdiri dari kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi profesional.

Berdasarkan Hidayah & Santoso (2020), peningkatan motivasi pada guru perlu dilaksanakan secara berkelanjutan dikarenakan memiliki pengaruh terhadap produktivitas guru, kualitas pendidikan dan perkembangan siswa. Motivasi guru menurut Rolialis (2019) menjadi pintu dari keoptimalan kinerja guru yang merupakan pendorong awal untuk mengerjakan yang terbaik. Melalui motivasi, guru dapat memaksimalkan kualitas diri melalui penguasaan kompetensi yang dibutuhkan serta meningkatkan produktifitas kinerja untuk menjadi sumber inspirasi bagi peserta didik dalam menciptakan lingkungan belajar yang positif. Pendorong motivasi dibagi menjadi 2 (dua) tipe, yaitu: 1) Motivasi intrinsik dan 2) Motivasi ekstrinsik. Menurut Sadiman (2014) motivasi intrinsik adalah motif-motif yang menjadi aktif atau berfungsi sehingga tidak memerlukan rangsangan dari luar, karena dari dalam diri individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu. Beberapa contoh motivasi intrinsik adalah rasa ingin tahu, keinginan untuk mencapai kepuasan pribadi, kesenangan dalam menghadapi tantangan, sedangkan motivasi ekstrinsik menurut Nawawi (2011) adalah pendorong kerja

yang bersumber dari luar diri pekerja sebagai individu, berupa suatu kondisi yang mengharuskannya melaksanakan pekerjaan secara maksimal. Beberapa contoh dari motivasi ekstrinsik adalah imbalan finansial, penghargaan atau pengakuan, tuntutan sosial serta peluang karir.

Pembahasan tentang kepemimpinan adalah topik yang tak lekang oleh waktu. Hal ini tidak mengherankan karena topik kepemimpinan sangat erat dengan praktik kehidupan sehari-hari. Setiap orang, pada suatu waktu di hidupnya, pasti pernah berada dalam satu komunitas: kelompok tugas di sekolah, kelompok diskusi, suatu kepanitiaan di lingkungan masyarakat, organisasi atau bahkan komunitas tempat mereka bekerja, entah sebagai seorang pemimpin ataupun sebagai orang yang dipimpin. Banyak situasi dalam hidup manusia yang melibatkan proses kepemimpinan di dalamnya. Menurut Robert N. Lussier, kepemimpinan adalah proses saling mempengaruhi antara pemimpin dan pengikut untuk mencapai sasaran organisasi melalui perubahan (Lussier & Achua, 2016). Walaupun ada proses mempengaruhi antara pemimpin dan pengikut, namun pada setiap situasi kepemimpinan, ada harapan dan tuntutan yang ditaruh di pundak seseorang atau sekumpulan orang untuk mengambil tanggung jawab membuat keputusan.

Kepemimpinan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu organisasi atau lembaga. Seorang pemimpin sering digambarkan sebagai motor yang menggerakkan tujuan dari sebuah organisasi. Salah satu lembaga yang memiliki potensi besar untuk menerapkan dan mewariskan nilai-nilai kepemimpinan dengan leluasa adalah lembaga pendidikan. Nilai kepemimpinan bukan hanya diterapkan antara pimpinan sekolah terhadap guru, tetapi juga dapat diterapkan antara guru dan murid. Interaksi yang dilakukan secara terus-menerus memberi ruang yang besar bagi seorang pemimpin untuk memberikan dampak bagi

---

\*Korespondensi Penulis:

E-mail : [marta.lenah@gmail.com](mailto:marta.lenah@gmail.com)

para pengikutnya. Oleh karena itu, peran kepemimpinan kepala sekolah di sekolah cukup krusial. Kouzes dan Posner (2007) menyatakan bahwa kepemimpinan dapat dievaluasi melalui 5 dimensi kepemimpinan teladan (*Five Practices of Exemplary Leadership*). Adapun lima indikator tersebut adalah:

1. *Model the Way* (memberikan teladan). Pemimpin harus memberikan teladan karena mereka mengetahui jika mereka ingin memperoleh komitmen dan standar tertinggi, mereka harus memberi dalam hal prinsip yang dianut dan nilai yang dipercaya yang orang lain dapat ikuti.
2. *Inspired a shared vision* (Menginspirasi visi bersama). Pemimpin harus membawa pengikutnya untuk memiliki visi bersama dan berbicara dalam bahasa yang dapat dimengerti oleh pengikutnya dengan cara sedemikian rupa sehingga pengikutnya percaya bahwa pemimpin memahami kebutuhan mereka dan memperhatikan kepentingan mereka.
3. *Challenge the Process* (menantang proses). Pemimpin harus terus-menerus melihat keluar dari diri mereka untuk menemukan produk dan proses yang inovatif dan baru walaupun itu melibatkan percobaan dan pengambilan resiko.
4. *Enable others to act* (memampukan orang lain untuk bertindak). Pemimpin mendorong kerjasama tim, mendorong kerjasama dan membangun rasa saling percaya.
5. *Encourage the heart* (Menguatkan hati). Pemimpin harus terus menguatkan hati pengikutnya untuk terus bergerak maju.

Kelima dimensi tersebut diukur dengan alat ukur yang dinamakan *Leadership Practices Index* (LPI) yang juga digunakan di dalam penelitian ini. Jadi, kepemimpinan sekolah dalam penelitian ini merupakan persepsi guru

terhadap kualitas kepemimpinan kepala sekolahnya yang diukur melalui lima dimensi praktek kepemimpinan instrumen LPI (*Leadership Practices Index*).

### **Kualitas Jasa Pelayanan**

Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun. Produksinya dapat terkait atau tidak terkait dengan produk fisik (Kotler & Keller, 2016). Menurut Kotler dan Keller (2016), ada 4 ciri jasa, yaitu

1. *Intangibility* (tidak memiliki wujud), artinya produk jasa pada dasarnya bersifat abstrak dalam pengertian tidak berwujud, tidak dapat dilihat, tidak dapat disentuh, dan tidak dapat dirasakan sebelum dibeli sebagaimana produk fisik.
2. *Variability* (berubah-ubah), artinya produk jasa mudah berubah tergantung kepada faktor siapa yang memberikan jasa, kapan, di mana, dan kepada siapa produk jasa tersebut diberikan.
3. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), artinya produk jasa dihasilkan dan dirasakan pada saat yang bersamaan, berbeda dengan produk fisik.
4. *Perishability* (mudah lenyap), artinya produk jasa tidak dapat dipakai berulang-ulang dalam pengertian tidak dapat dipergunakan kembali, disimpan, dijual, atau dikembalikan pada produsen jasa.

Produk jasa semakin umum ditemui pada saat ini karena dengan semakin sulitnya membedakan produk fisik antara yang satu dengan yang lain, perusahaan berlomba-lomba menambahkan produk jasa sebagai tambahan atas produk fisik mereka sebagai faktor pembeda dengan produk sejenis yang lain. Namun sebagaimana definisi dari jasa di atas, produk jasa tidak selalu terkait dengan produk fisik. Ada penyedia jasa yang murni menyediakan jasa tanpa terkait produk tertentu atau menyediakan jasa dengan sedikit keterkaitan dengan produk

tertentu, yang termasuk dalam kategori ini ada penyedia jasa pendidikan. Pelayanan adalah inti dari penyedia jasa. Pelayanan adalah kegiatan yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen atau pengguna jasa guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 2 memberi definisi tentang pengertian konsumen yaitu “Setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan” (UU No 8, 1999).

Dalam bagian penjelasan dari Undang-Undang ini, pengertian konsumen dijabarkan lebih lanjut yaitu:

1. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna atau pemanfaat barang atau jasa untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan jasa untuk diproduksi (Produsen) menjadi barang atau jasa lain atau untuk memperdagangkannya (distributor) dengan tujuan komersial, konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha,
3. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga, atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Berdasarkan definisi di atas, guru walaupun di satu sisi dianggap sebagai penyedia jasa pendidikan, namun di sisi yang berbeda juga berfungsi sebagai konsumen yang menerima jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah melalui fasilitas dan pelayanan lainnya; menerima jasa pelayanan dari staf kantor yang lain seperti sekretariat, sarana-prasarana, dan seterusnya. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (Parasuraman, Zeithamy, & Berry, 1988), terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas jasa di berbagai jenis layanan, yaitu:

1. *Tangibles*, fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan personel.
2. *Reliability*, kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara andal dan akurat.
3. *Responsiveness*, kerelaan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tanggap.
4. *Assurance*, pengetahuan dan keramahan personel/staf dan kemampuan mereka untuk menimbulkan rasa bisa dipercaya dan diyakini.
5. *Empathy*, kepedulian dan perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan.

Kelima dimensi tersebut dituangkan dalam satu instrumen pengukuran untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang dinamakan SERVQUAL. Dapat dikatakan bahwa penelitian ini meneliti persepsi guru terhadap kualitas jasa pendidikan yang diberikan sekolah dalam lima dimensi, yaitu *tangibles*, fasilitas fisik sekolah, perlengkapan sekolah dan penampilan staf/personel. *Reliability*, kemampuan sekolah untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara andal dan akurat. *Responsiveness*, kerelaan pimpinan/staf untuk membantu guru dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tanggap. *Assurance*, pengetahuan dan keramahan pimpinan/staf dan kemampuan mereka untuk bisa dipercaya dan diyakini. *Empathy*, kepedulian pimpinan dan perhatian individual yang diberikan kepada guru. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan signifikansi pengaruh kepemimpinan dan kualitas jasa pelayanan terhadap motivasi guru.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *software Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) termasuk di

dalamnya uji validitas dan reliabilitas setiap variabel yang ada. Adapun jumlah sampel penelitian adalah 25 orang yang merupakan juga total keseluruhan populasi dari penelitian. Subjek dari penelitian ini adalah guru-guru yang berada di sekolah XYZ di Bogor. Instrumen yang digunakan adalah kuisisioner yang dibagikan dalam bentuk *google form* dan dikirimkan kepada para subjek penelitian untuk diisi secara *online*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2023.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas ini dilakukan untuk menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sebenarnya dialami atau terjadi pada objek dengan data yang diperoleh oleh peneliti. Biasanya data yang dikumpulkan itu sangat sulit untuk langsung valid sehingga perlu dilakukan uji validitas dengan alat uji. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, alat uji yang digunakan adalah SPSS. Menurut Sugiyono (2007), suatu pernyataan dikatakan valid jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Hasil uji validitas instrumen yang digunakan adalah sebagai berikut, variabel Kepemimpinan (X1) terdiri dari 30 pertanyaan, Kualitas Jasa (X2) terdiri dari 11 pertanyaan, dan Motivasi Kerja (Y) terdiri dari 15 pertanyaan. Uji reliabilitas sebuah data memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan koisioner tersebut secara berulang-ulang. Menurut Wiratna Sujarweni (2014) kuisisioner dikatakan reliabel jika  $\alpha$  lebih besar dari 0,6. Dengan variabel kepemimpinan 0,892, Kualitas jasa 0,852, dan Motivasi Kerja 0,899, maka dapat disimpulkan bahwa nilai semua Cronbach Alpha dari setiap variabel adalah lebih dari 0,6 yang artinya semua variabel yang digunakan reliabel.

### Uji Normalitas

Uji normalitas ini menggunakan uji normalitas kolmogorov smirnov :

**Tabel 1. Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
Test Statistic	,076
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 <sup>e,d</sup>

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui bahwa nilai signifikansi  $0,200 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

### Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji regresi linear. Dasar pengambilan keputusan dalam uji regresi dan uji linieritas mengacu pada perbandingan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05. Jika nilai signifikansi yang diperoleh dari uji hipotesis  $< 0,05$ , maka variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Sebaliknya jika nilai signifikansi yang diperoleh dari uji hipotesis  $> 0,05$ , maka variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

**Tabel 2 Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
1	,156 <sup>a</sup>	,024	-,064	19,35
	<b>F</b>	<b>Sig</b>	<b>Ket</b>	
<b>Linearity</b>	,275	,762		

a. Predictors: (Constant), Kualitas kerja, Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Motivasi kerja

### Hasil Uji Signifikansi Parsial

Model	Standar Coeffic	t	Sig. Beta
(Constant)		4,378	,000
Kepemim	,086	,326	,747
KK	-,192	-,728	,474

Berdasarkan tabel anova di atas terlihat bahwa F hitung adalah 0,275 dengan nilai signifikansi 0,762 yang artinya lebih besar dari nilai probabilitas 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan dan kualitas jasa berpengaruh lemah terhadap motivasi kerja. Dari tabel model summary

juga terlihat bahwa pengaruhnya hanya sebesar 0,024 atau 2,4%.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh melalui *software* SPSS dengan beberapa jenis uji hipotesis yang dilakukan, maka berikut merupakan beberapa kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kepemimpinan (X1) berpengaruh lemah terhadap motivasi kerja.
2. Kualitas jasa (X2) berpengaruh lemah terhadap motivasi kerja (Y).

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah dari heterogenitas dan jumlah responden yang masih bersifat parametrik. Selain itu, faktor durasi waktu untuk peneliti mendalami instrumen dan pengumpulan data juga masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya yang memiliki ketertarikan yang sama dalam bidang yang hendak diteliti dapat lebih baik dalam memperhitungkan waktu, menyiapkan instrumen dengan saksama, dan keluasan heterogenitas responden sehingga dapat mendukung penelitian menjadi lebih baik lagi kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

Hidayah, H. N., & Santoso, B. (2020). Motivasi Dan Disiplin Kerja Sebagai Determinan Etos kerja guru. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 5(2), 202–213.

<https://doi.org/10.17509/jpm.v5i2.28839>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Global Edition*. Harlow, UK: Pearson.

Kouzes, J.M. dan Posner, B.Z (2007) . *The Leadership Challenge*. San Fransisco: John Wiley & Sons.

Lussier, R. N., & Achua, C. F. (2016). *Leadership: Theory, Application, and Skill Development 6th Edition*. Boston, MA: Cengage Learning .

Nawawi, H. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Gadjah Mada University Press.

Parasuraman, A. P., Zeithamy, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Rolialis, R. (2019). Upaya Meningkatkan motivasi Kerja melalui supervisi akademik pada guru sd di Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu. *Primary: Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 8(1), 20. <https://doi.org/10.33578/jpfkip.v8i1.7053>

Sadiman, A. S. (2014). *Media pendidikan: Pengertian, Pengembangan, Dan Pemanfaatannya*. PT Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta.

Wiratna Sujarweni, V. (2014). *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami /V*. Wiratna Sujarweni. Pustaka Baru Press