

## ANALISIS MOTIVASI KERJA, FASILITAS TERHADAP GAYA KEPEMIMPINAN DAN DAMPAKNYA PADA KUALITAS JASA LAYANAN PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI DAN SWASTA DI KOTA PALEMBANG

M.Thoyib <sup>1)</sup>, Sopiyan. AR <sup>2)</sup>, Periansya <sup>3)</sup>  
Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya  
e-mail: thoyib1958@gmail.com

### Abstrak

Kualitas sumber daya manusia merupakan kata kunci dalam menghadapi persaingan pasar global saat ini. Perubahan tingkat kualitas sumber daya manusia menjadi sering menjadi pokok persoalan dalam hampir semua organisasi. Dimana kualitas jasa pelayanan dapat dipengaruhi oleh faktor motivasi kerja, fasilitas berupa buku referensi, informasi dan gaya kepemimpinan di lingkungan Perguruan Tinggi khususnya dalam pelayanan di perpustakaan. Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisa sejauhmana pengaruh langsung dari tiga variabel; motivasi (X1), fasilitas(X2), gaya kepemimpinan (Y) dengan kualitas jasa pelayanan (Z). Sampelnya sebanyak 153 responden dari 175 kuisisioner yang disebar dari populasi mahasiswa politeknik negeri dan swasta bidang bisnis dan rekayasa (tidak politeknik Kesehatan) di kota Palembang. Model analisis yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Model*). Hasil penelitian dengan kesimpulan Variabel fasilitas berpengaruh langsung dan dominan terhadap variabel Gaya Kepemimpinan (0,49), sedangkan dari ketiga variabel motivasi, fasilitas dan gaya kepemimpinan yang berpengaruh langsung dan dominan terhadap kualitas jasa pelayanan adalah variabel motivasi (0,38).

**Kata Kunci:** motivasi, fasilitas, gaya kepemimpinan, kualitas jasa

### Abstract

*The quality of human resources is the key word in the face of today's global marketplace. Changes in the level of quality of human resources is often a issue in almost all organizations. Where the service quality can be affected by factors of work motivation, facilities such as reference books, information and leadership style in the university environment, especially in service in the library. This study aims to identify and analyze how far the direct influence of the three variables; motivation (X1), facilities (X2), leadership style (Y) with quality of services (Z). Sample as many as 153 respondents of 175 questionnaires were distributed from the student population of public and private polytechnics and engineering fields Bisnis (not polytechnic health) in Palembang. The analysis model used is the SEM (structural equation model). Results of studies with variable conclusions berpengaruh facilities directly and dominant to variable leadership style (0.49), while the third variable of motivation, facilities and leadership styles and dominant direct effect on the quality services is variable motivation (0.38).*

**Keywords:** motivation, facility, leadership style, service quality

### PENDAHULUAN

Dampak lingkungan organisasi dari eksternal dan internal organisasi sangat berpengaruh terhadap kontinuitas produksi dan perilaku organisasi baik secara individu maupun kelompok atau pelayanan yang diminta oleh pemakai jasa dalam hal ini

mahasiswa dan pengguna perpustakaan lainnya. Apabila perubahan itu tidak disesuaikan dengan kondisi yang ada maka berakibat rendahnya kualitas jasa layanan yang dinikmati oleh para pengguna perpustakaan dan dapat pula berpengaruh pada jumlah dan kualitas mahasiswa yang

masuk ke Politeknik, khususnya Politeknik Negeri Sriwijaya di Kota Palembang. Variabel yang dijadikan objek penelitian ini adalah Faktor motivasi, fasilitas perpustakaan, gaya kepemimpinan dan dalam hubungannya dengan faktor Kualitas jasa layanan yang prima.

Perpustakaan yang dikelola dengan profesional akan terwujud dalam pemberian jasa yang dilakukan oleh karyawan/pustakawan seperti penyajian dalam menampilkan referensi yang dimiliki oleh perpustakaan, fasilitas perpustakaan baik berupa hardware, meubeler, rak buku, tata ruang dan perilaku pustakawan dalam melayani pengunjung perpustakaan, termasuk pula software; katalog, sistem peminjaman dan pengembalian buku dan referensi lainnya. Faktor ini dalam penelitian ini termasuk kedalam faktor fasilitas pustaka.

Daya tarik yang kuat yang disajikan oleh karyawan/pustakawan akan mempengaruhi jumlah pengunjung perpustakaan dalam hal ini dapat meningkatkan minat mahasiswa untuk sering berkunjung ke perpustakaan dan frekuensi berkunjungnya. Motivasi secara internal yang kuat dari dalam diri individu karyawan pustaka dan ditambah pula oleh faktor luar dirinya berupa fasilitas dan layanan pustaka dapat membuat mahasiswa berlama-lama tinggal di dalam pustaka dan untuk membaca lebih banyak buku dan referensi lainnya.

Pada dasarnya individu karyawan yang bekerja di suatu organisasi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dan keluarga agar lebih baik dan sejahtera. Kebutuhan hidup itu di antara karyawan atau pekerja tentu berbeda satu dengan lainnya sesuai dengan tingkat sosial kehidupan ditengah-tengah masyarakat, namun bagi organisasi tempat karyawan itu mengabdikan akan melihat dari beberapa sudut seperti tingkat keterampilannya, pengetahuannya yang diukur dan ditempatkan dalam struktur organisasi sesuai dengan spesifikasi pekerjaannya untuk ditempatkan pada tempat yang sesuai (*right man on the right place*). Dengan tingkatan pekerjaan yang tepat ditempatkan pada struktur organisasi maka

tingkat balas jasa/kompensasi yang diberikan akan sesuai pula dengan beban pekerjaannya. Penempatan karyawan itu pun akan terus berkembang sesuai pula dengan peningkatan pengembangan sumber daya manusia yang diterima karyawan tersebut. Juga di lain pihak organisasi memikirkan pula sistem karir dan promosi. Dengan demikian karyawan dapat terpicu untuk selalu mengembangkan dirinya dan menyesuaikan dengan perubahan kondisi dari luar dan dalam organisasi, secara tidak langsung mendorong organisasi untuk terus tumbuh dan berkembang sesuai dengan tuntutan perubahan.

Kegairahan karyawan untuk bekerja lebih tertip dan rajin tergantung pula oleh faktor lain utamanya adalah faktor kepemimpinan. Kepemimpinan yang sukses ditentukan pula bagaimana seorang pemimpin dapat mengarahkan sumber daya manusia di dalam organisasi yang dipimpinnya kearah yang tepat dan tidak pula semua pemimpin mampu untuk mengarahkan bawahannya, tetapi tergantung pula bagaimana gaya atau *style* yang diperankannya. Dengan kemampuan yang luar biasa dapat mengubah perilaku individu maupun perilaku organisasi untuk berkomitmen dalam mewujudkan tujuan organisasi. Tak kalah pentingnya gaya kepemimpinan yang optimal tersebut memberikan pengetahuan dan contoh kepada bawahannya untuk memberikan tampilan kualitas jasa layanan yang prima. Hal tersebut dapat mengundang pemakai jasa perpustakaan lebih bergairah dan puas sebagai manifestasi layanan itu akan ditunjukkan jumlah mahasiswa yang masuk ke perpustakaan akan bertambah dan berlama-lama disana. Secara tidak langsung perpustakaan akan dapat meningkatkan kualitas mahasiswa sekarang dan di masa yang akan datang.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapatlah ditentukan masalahnya adalah sebagai berikut: Apakah variabel Motivasi kerja, fasilitas berpengaruh langsung terhadap Gaya Kepemimpinan perpustakaan Politeknik Negeri dan Swasta di Kota Palembang?. Apakah variabel Motivasi kerja, fasilitas, Gaya Kepemimpinan berpengaruh

langsung terhadap Kualitas Jasa Layanan perpustakaan Politeknik Negeri dan Swasta di Kota Palembang?. Diantara variabel Motivasi kerja, Fasilitas, Gaya Kepemimpinan manakah yang berpengaruh dominan terhadap Kualitas Jasa Layanan Perpustakaan Politeknik Negeri dan Swasta di Kota Palembang?

Tujuan dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui dan menganalisa variabel Motivasi Kerja dan Fasilitas perpustakaan yang mempengaruhi langsung terhadap Gaya Kepemimpinan Perpustakaan Politeknik Negeri dan Swasta di Kota Palembang. Untuk mengetahui dan menganalisa variabel Motivasi Kerja, Fasilitas, Gaya Kepemimpinan berpengaruh langsung terhadap Kualitas Jasa Layanan perpustakaan Politeknik Negeri dan Swasta di Kota Palembang. Untuk mengetahui dan menganalisa di antara variabel Motivasi Kerja, Fasilitas, Gaya Kepemimpinan manakah yang dominan terhadap Kualitas Jasa Layanan Perpustakaan di Politeknik Negeri dan Swasta di Kota Palembang?. Selanjutnya manfaat dari penelitian ini adalah: Bagi lembaga Politeknik Negeri dan Swasta dapat meningkatkan kualitas jasa layanan perpustakaan dan kualitas mahasiswa di masa yang akan datang. Sebagai referensi bagi peneliti berikutnya mengenai pengembangan Organisasi perpustakaan di masa yang akan datang.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Teori Motivasi.**

Menurut Clayton Alderfer dalam (R.L.Daft, 2010:371) mengatakan individu-individu dapat saja turun dan dapat juga naik pada hirarki tersebut, bergantung pada kemampuan mereka dalam memuaskan kebutuhannya.

David McClelland dan para peneliti lainnya mengemukakan bahwa ada korelasi positif antara kebutuhan berprestasi dengan prestasi dan sukses pelaksanaan, menemukan bahwa para usahawan, ilmunan dan profesional mempunyai tingkat motivasi prestasi di atas rata-rata. Motivasi seseorang pengusaha tidak ingin semata-mata ingin

mencapai keuntungan demi keuntungan itu sendiri, tetapi karena dia mempunyai keinginan yang kuat untuk berprestasi.

Teori Pengharapan, Victor Vroom, dikenal sebagai teori nilai pengharapan, orang dimotivasi untuk bekerja bila mereka (1) mengharapkan usaha-usaha yang ditingkatkan akan mengarahkan ke balas jasa tertentu, dan (2) menilai balas jasa sebagai hasil dari usaha-usaha mereka.

### **Fasilitas**

Fasilitas merupakan alat yang dapat digunakan untuk memperlancar pekerjaan atau bentuk layanan yang diberikan baik untuk karyawan maupun sebagai jasa untuk memuaskan bagi pemakainya. Di pusat Informasi dan Perpustakaan fasilitas yang dimanfaatkan untuk melayani para pemakai jasa perpustakaan sangat mempengaruhi kenyamanan dan ketenangan bagi para penikmat jasa layanan perpustakaan seperti ruangan dengan ukuran dan warna dinding dan meubeler, irama musik yang sahdu, tata cahaya penyorotan cahaya lampu dan penerangan listrik, penerimaan yang memukau para penikmatan perpustakaan. Faktor-faktor yang termasuk lingkungan kerja lainnya yang harus menjadi perhatian.

Berdasarkan uraian secara rasional di atas dapat disimpulkan bahwa Fasilitas adalah alat yang dijadikan sarana bagi karyawan untuk membantu ia dalam bekerja dan menampilkan layanan yang dapat memuaskan bagi pemakai jasanya.. Adapun indikator fasilitas teknik catalog, penggunaan peralatan, kenyamanan, kondisi fasilitas, luas ukuran ruangan

### **Gaya Kepemimpinan**

Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan dengan antusias (R.L.Daft, 2010:336).

Menurut Veitzhal Rivai (2004), kepemimpinan adalah proses mempengaruhi atau memberi contoh kepada pengikut-pengikutnya lewat proses komunikasi dalam upaya mencapai tujuan organisasi berupa jasa pelayanan dan produk yang dihasilkan.

Menurut Achmad Suyuti (2001) yang dimaksud dengan kepemimpinan adalah

proses mengarahkan, membimbing dan mempengaruhi pikiran, perasaan, tindakan dan tingkah laku orang lain/bawahan untuk digerakan ke arah tujuan tertentu (Menciptakan ide, jasa layanan, menampilkan fasilitas yang dikelola).

Gaya kepemimpinan mewakili filsafat, keterampilan, dan sikap pemimpin dalam politik. Gaya kepemimpinan adalah pola tingkah laku yang dirancang untuk mengintegrasikan tujuan organisasi dengan tujuan individu untuk mencapai tujuan tertentu (Heidjrachman dan Husnan, 2002 : 224).

Pendapat lain menyebutkan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola tingkah laku (kata-kata dan tindakan-tindakan) dari seorang pemimpin yang dirasakan oleh orang lain (Hersey, 2004:29).

Berdasarkan definisi kepemimpinan dan gaya kepemimpinan adalah bagaimana pemimpin dapat mempengaruhi bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi sementara Gaya Kepemimpinan pola atau cara perilaku pemimpin untuk mempengaruhi bawahan dalam mencapai tujuan. Indikator Gaya kepemimpinan adalah komunikasi antara karyawan dengan karyawan, komunikasi karyawan dengan pimpinan, komunikasi pimpinan dengan bawahan, respon perintah atasan terhadap bawahan, performen karyawan/pustakawan.

#### **Kualitas jasa layanan**

Pengertian dan definisi tentang Kualitas jasa layanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mempengaruhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001).

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau keinginan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Dengan berdasarkan elemen-elemen tersebut, Goetsch dan Davis (2004:4), Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Adapun

indikator kualitas jasa layanan prosedur layanan peminjam, prosedur pengembalian buku, penyajian tampilan buku, penyajian tampilan buku, penerapan tertip aturan, performen karyawan/pustakawan.

#### **METODA PENELITIAN**

Pada penelitian ini peneliti mengambil lokasi penelitian di Perpustakaan Politeknik Negeri dan Swasta di Kota Palembang. Pengambilan lokasi tersebut merujuk pada tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis variabel yang mempengaruhi Motivasi, fasilitas, terhadap Gaya Kepemimpinan dan berdampak pada Kualitas Jasa Layanan Perpustakaan Politeknik Negeri dan Swasta di Kota Palembang..

Pada penelitian ini digunakan metode sampling atau survei. Dimana metode pengumpulan data merupakan cara kerja yang bersistem dalam pengumpulan data untuk mencapai tujuan penelitian, yang dilakukan melalui survei pada Mahasiswa dan wawancara dengan pustakawan/karyawan melayani dan menggunakan jasa perpustakaan Politeknik Negeri dan Swasta di Kota Palembang.

Menurut Masri Singarimbun dan Sofian Efendi (1995:3) Penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

Riset atau penelitian merupakan aktivitas ilmiah yang sistimatis terarah dan bertujuan, sehingga data atau informasi yang dikumpulkan harus relevan dengan persoalan yang akan diteliti. Berdasarkan pada metode pengumpulan data yang telah dikemukakan, diperlukan cara teknik dan operasional di lapangan untuk melaksanakan metode survei. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, Kuisioner.

Data Primer: Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari objek, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data Sekunder. Data yang dikumpulkan dari luar objek dan merupakan data yang sudah jadi dan dipublikasikan untuk konsumsi umum.

Menurut Sugyono (2007:72), Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit objek penelitian yang ciri-cirinya akan diduga. Dalam penelitian ini populasinya adalah

mahasiswa Politeknik Negeri dan Swasta (Polsri, Anika, Darussalam) di Kota Palembang. Jumlah Populasi dapat dilihat pada tabel 1 berikut :

**Tabel 1. Jumlah Mahasiswa Politeknik Negeri dan Swata di Kota Palembang**

No	Jurusan/Prodi	Jumlah Mahasiswa Negeri	Jumlah Mahasiswa Swasta
1	Sipil	± 400	-
2	Mesin	± 400	-
3	Akuntansi	± 675	250
4	Adm.Niaga	± 470	225
5	Kimia	± 600	-
6	Elektro	± 900	-
7	T. Komputer	± 300	-
8	M.Informatika	± 300	75
9	Perjalanan Wisata	-	75
	Jumlah	± 4.045	650

Sumber : Politeknik negeri dan Swasta

### Sampel

Menggunakan Sampel dengan program LISREL (SEM), Menurut Sebagian besar peneliti, jumlah sampel minimal yang harus diambil sepuluh kali lipat dari jumlah variabel yang akan ditaksir, bahkan ada yang menganjurkan 15 kali lipat jumlah variabel. Apabila data tidak berdistribusi normal maka akan ditambah dan dianjurkan adalah antara 150 – 400, bila lebih dari 400 responden lisrel akan menjadi sangat sensitif, Gunarto (2013:8). Jadi penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 153 responden/kuisisioner yang lengkap jawabannya dari 175 kuisisioner yang disebar. Menurut pertimbangan peneliti sampel sebanyak 153 (125 sampel dari politeknik negeri dan 28 dari politeknik Swasta) ini sudah cukup dan dapat mewakili dari jumlah populasi yang ada.

### Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi Kualitas Jasa layanan perpustakaan Politeknik Negeri dan Swasta di Kota Palembang.

**Variabel Dependen/Endogen** disimpulkan dalam (Y1 atau Z) yaitu Variabel Kualitas Jasa Layanan pustakawan. Dimana definisi operasionalnya adalah persepsi rata-rata dari responden terhadap y11 layanan peminjaman, y12 pengembalian, y13 tampilan

buku, y14 tertip aturan dan y15 tampilan karyawan pustakawan yang melayani dengan menggunakan skala Likert.

**Variabel Independen/Endogen** disimpulkan dalam (Y2 atau Y) yaitu Variabel Gaya kepemimpinan. Persepsi rata-rata dari responden perilaku karyawan/pustakawan yang tercermin dari sikap y21 komunikasi antara karyawan dengan karyawan, y22 komunikasi karyawan dengan pimpinan, y23 komunikasi pimpinan dengan bawahan, y24 respon perintah atasan terhadap bawahan, y25 performen karyawan/pustakawan

**Variabel Independen/eksogen** disimpulkan dalam (X1) yaitu Motivasi Kerja. Dimana definisi operasionalnya adalah persepsi rata-rata dari responden berupa x11 tingkat keseriusan terhadap menerima tamu perpustakaan yang datang, x12 tingkat kreativitas kerja, x13 tingkat disiplin kerja, x14 tingkat kejujuran kerja, x15 tingkat tanggapan pada tamu.

**Variabel Independen/eksogen** disimpulkan dalam (X2) yaitu Fasilitas. Dimana definisi operasionalnya adalah persepsi rata-rata dari responden berupa penggunaan x21 teknik katalog buku, x22 Peralatan komputer/internet, x23 Kenyamanan, x24 Kondisi fasilitas ruang baca, fasilitas ruang diskusi, x25 luas ukuran ruangan.

**Tabel 2. Kisi Variabel Eksogen dan Endogen dan Indikator Penelitian serta Butir Pertanyaan**

No	Variabel	Indikator	Item
1	Kualitas Kerja/Jasa (Y1)=Z	Y11 Layanan peminjaman, Y12 Layanan Pengembalian, Y13 Tampilan buku yang menarik, Y14 Tertip aturan yang diberlakukan/adil dan Y15 Tampilan karyawan/pustakawan yang melayani	1 2 3 4 5
2	Gaya Kepemimpinan (Y2)=Y	Y21. Komunikasi antara karyawan dengan karyawan, Y22. Komunikasi karyawan dengan pimpinan, Y23. Komunikasi pimpinan dengan bawahan, Y24. Respon perintah atasan terhadap bawahan, Y25. Performen karyawan/ pustakawan	6 7 8 9 10
3	Motivasi Kerja (X1)	X11. Tingkat keseriusan terhadap menerima tamu perpustakaan yang datang, X12. Tingkat kreativitas kerja, X13. Tingkat disiplin waktu pelayanan kerja, X14. Tingkat kejujuran/ramah tamah kerja, X15. Tingkat tanggapan pada tamu	11 12 13 14 15
4	Fasilitas (X2)	X21. Teknik katalog buku, X22. Peralatan komputer/internet, X23. Kenyamanan, X24. Kondisi fasilitas ruang baca, ruang diskusi, X25. Luas ukuran ruangan	16 17 18 19 20

Sumber: Dari Definisi Operasional Variabel

**Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

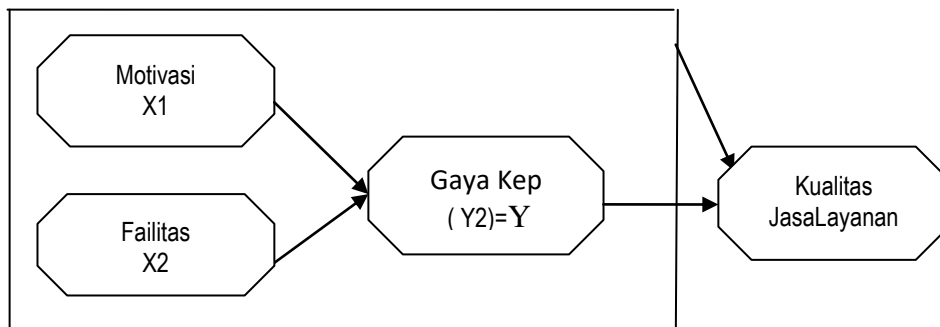
Penelitian ini menggunakan analisis SEM, dimana uji validitas dan realibilitas sudah termasuk di dalam analisis SEM itu sendiri dengan istilah uji faktor pada tahap pertama setelah itu pada tahap keduanya digunakan uji struktur.

Gunarto (2013:1) “Penggunaan SEM memungkinkan peneliti untuk menguji validitas dan reliablitas instrumen penelitian, mengkonfirmasi ketepatan model sekaligus menguji pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain. SEM dapat menguji secara bersama-sama.

**Model dan teknik Analisis**

Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Structural Equation Model (SEM) atau Model Persamaan struktural, merupakan suatu teknik modeling statistika yang paling umum dan telah digunakan secara luas dalam ilmu perilaku (behavior science), SEM dapat ditunjukkan sebagai kombinasi dari analisis faktor, analisis regresi dan analisis path, Hair (2006:5).

**Paradigma Penelitian**



**Gambar : 1. Paradigma Penelitian**

Keterangan: Variabel Motivasi (X1) dan Fasilitas (X2) Merupakan Variabel kontruk Eksogen, Variabel Kualitas Jasa (Y1=Z) dan Gaya Kepemimpinan (Y2=Y) merupakan Variabel Konstruk Endogen

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Analisis Hasil Penelitian

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan terlebih dahulu melakukan pengujian dimensi-dimensinya dengan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*. Model SEM juga akan dianalisis dengan metode *Goodness of Fit (GOF)* untuk mendapatkan dan mengevaluasi kecocokan model yang diajukan.

Analisis SEM dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan dua tahap (*Two-Step Approach*). Tahap pertama dilakukan dengan merespesifikasikan sebuah model *hybrid* atau *full model* sebagai sebuah model CFA (*Confirmatory Factor Analysis*) sehingga diperoleh model CFA dari masing-masing konstruk eksogen maupun endogen yang dapat diterima. Model CFA dapat diterima apabila memiliki kecocokan data model, validitas dan reliabilitas yang baik (Wijanto, 2008:69). Tahap kedua dari *two step approach* menggabungkan model CFA dari konstruk eksogen maupun endogen yang sudah dapat diterima menjadi satu model keseluruhan (*hybrid model*) atau *full model* untuk diestimasi dan dianalisis guna melihat kecocokan model secara keseluruhan serta evaluasi model strukturalnya sehingga diperoleh full model yang dapat diterima.

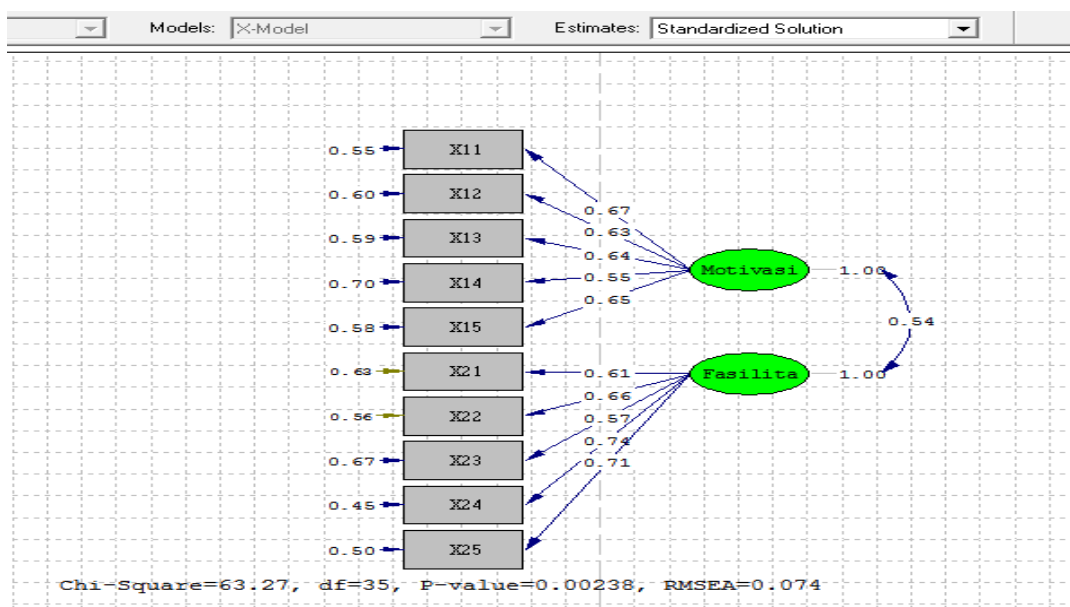
### Analisis Faktor Konfirmatori (*Confirmatory Faktor Analysis*) atau CFA.

Analisis faktor konfirmatori dirancang untuk menguji unidimensionalitas dari suatu konstruk teoritis. Analisis ini sering juga disebut menguji validitas suatu konstruk teoritis (Ghozali, 2008: 121). Variabel laten yang kita gunakan dalam penelitian dibentuk berdasarkan konsep teoritis dengan beberapa indikator atau variabel manifest. Analisis konfirmatori ingin menguji apakah indikator dan dimensi pembentuk konstruk laten merupakan indikator dan dimensi yang valid sebagai pengukur konstruk laten.

Analisis konfirmatori dilakukan antar konstruk eksogen dan antar konstruk endogen. Dalam penelitian ini terdiri dari dua konstruk eksogen dan dua konstruk endogen. Variabel Gaya Kepemimpinan dan Kualitas Jasa Layanan merupakan konstruk endogen, sedangkan variabel Motivasi Kerja dan Fasilitas merupakan konstruk eksogen. Hasil analisis faktor konfirmatori atau CFA antar konstruk eksogen maupun antar konstruk endogen akan dibahas pada bagian selanjutnya.

### *Confirmatory Factor Analysis (CFA) Konstruk Eksogen.*

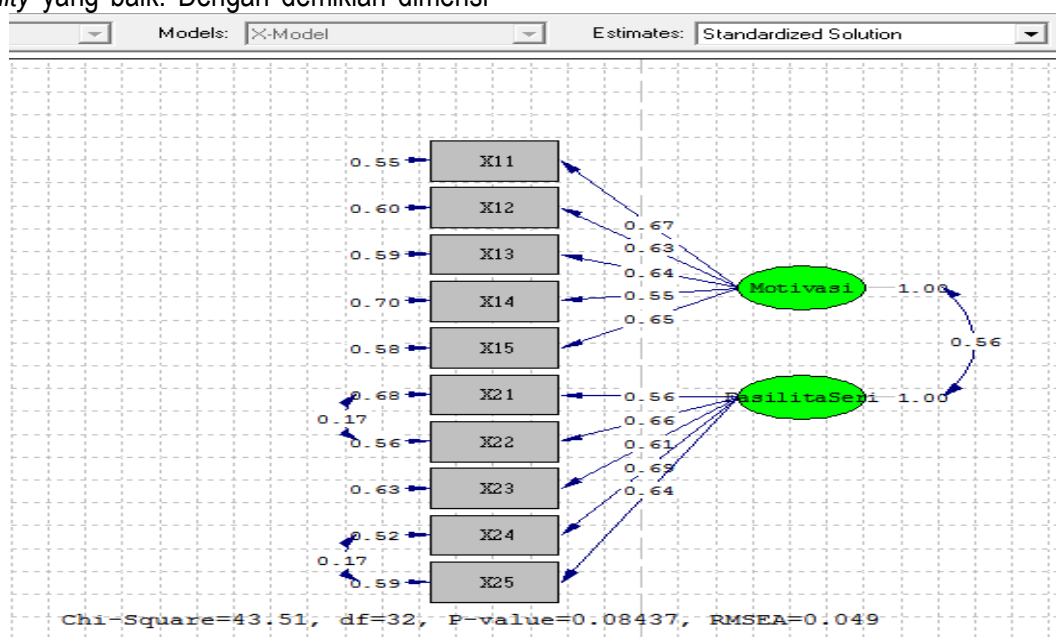
Analisis faktor konfirmatori bertujuan untuk menguji *unidimensionalitas* dari indikator-indikator yang membentuk masing-masing variabel laten.



Gambar 1. Model\_1 CFA Konstruk Eksogen

Berdasarkan Gambar 1. di atas mengindikasikan bahwa Model\_1 CFA Konstruk Eksogen terlihat semua nilai muatan faktor loading lebih dari 0,5, sehingga semua indikator masuk dalam model dan tidak ada yang dikeluarkan dari model. Menurut Igbaria et.al. dalam Wijanto (2008:65) menyatakan muatan faktor standar  $\geq 0,5$  adalah *very significant*, sedangkan Ghozali (2008:135) menyatakan faktor loading yang signifikan dan memiliki faktor loading standar  $\geq 0,5$  menunjukkan adanya tingkat *convergent validity* yang baik. Dengan demikian dimensi

dan indikator dalam Model\_1 CFA Konstruk Eksogen seluruhnya valid karena memiliki nilai faktor loading standar  $> 0,5$  sehingga tidak ada yang *didrop* dari analisis, selanjutnya nilai kecocokan model (*Goodness of Fit*) diperoleh nilai RMSEA sebesar 0,074, nilai tersebut menunjukkan nilai yang fit (baik), namun nilai Chi Square yang masih besar dengan p-value sebesar 0,0023 menunjukkan bahwa model belum fit, sehingga perlu dilakukan modifikasi dan hasilnya seperti pada Gambar berikut.



Gambar 2. Model\_2 CFA Konstruk Eksogen

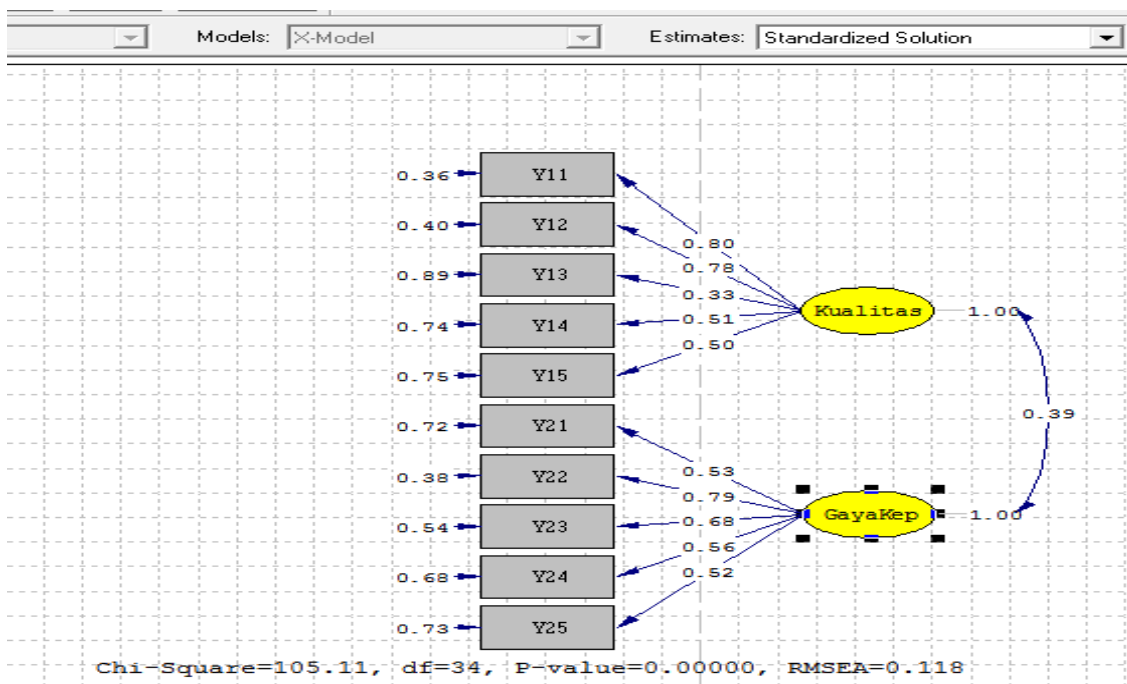
Berdasarkan Gambar 2. Di atas mengindikasikan bahwa Model\_2 CFA Konstruk Eksogen terlihat semua nilai muatan faktor loading lebih dari 0,5, sehingga semua indikator masuk dalam model dan tidak ada yang dikeluarkan dari model. Menurut Igbaria et.al. dalam Wijanto (2008:65) menyatakan muatan faktor standar  $\geq 0,5$  adalah *very significant*, sedangkan Ghozali (2008:135) menyatakan faktor loading yang signifikan dan memiliki faktor loading standar  $\geq 0,5$  menunjukkan adanya tingkat *convergent validity* yang baik. Dengan demikian dimensi dan indikator dalam Model\_1 CFA Konstruk Eksogen seluruhnya valid karena memiliki nilai faktor loading standar  $> 0,5$  sehingga

tidak ada yang *didrop* dari analisis selanjutnya. Nilai kecocokan model (*Goodness of Fit*) diperoleh nilai RMSEA sebesar 0,0749 nilai tersebut menunjukkan nilai yang fit (baik) dan nilai Chi Square yang kecil dengan p-value sebesar 0,084 yang lebih besar dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa model sudah fit dan secara keseluruhan merupakan Fit Model dari konstruk eksogen.

**Confirmatory Factor Analysis (CFA) Konstruk Endogen.**

Analisis faktor konfirmatori konstruk endogen terlihat seperti pada Gambar 3. berikut.

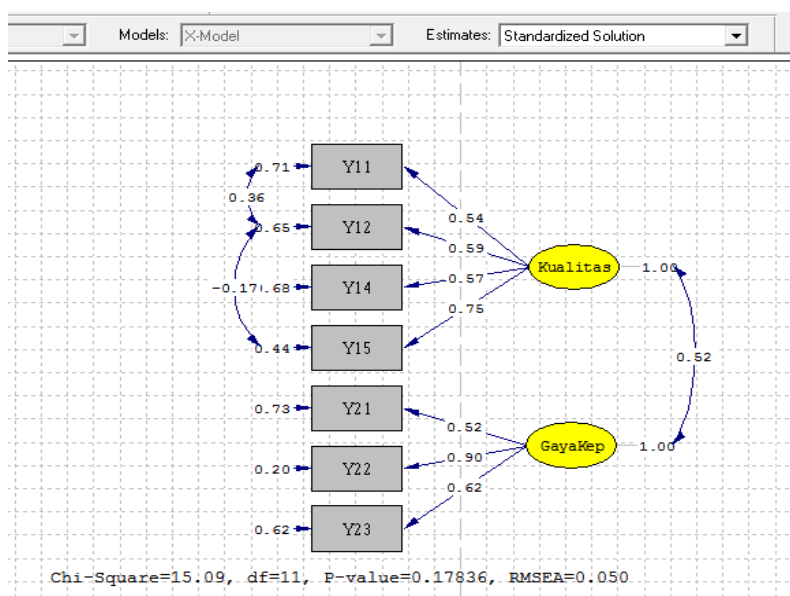




Gambar 3. Model\_3 CFA Konstruk Endogen

Berdasarkan Gambar 3. di atas menunjukkan bahwa Model\_3 CFA Konstruk Endogen terlihat hampir semua nilai muatan faktor loading lebih dari 0,5, kecuali indikator Y13 (Tampilan Buku yang menarik) yang nilainya 0,33 sehingga indikator tersebut dikeluarkan dari model. Nilai kecocokan model (*Goodness of Fit*) diperoleh nilai

RMSEA sebesar 0,118, nilai tersebut menunjukkan nilai yang tidak fit (tidak baik), dan nilai Chi Square yang masih besar dengan p-value sebesar 0,0023 menunjukkan bahwa model belum fit, sehingga perlu dilakukan modifikasi. Hasil proses modifikasi sebanyak empat kali diperoleh hasil seperti pada Gambar 4.



Gambar 4. Model\_4 CFA Konstruk Endogen

Berdasarkan Gambar 4. di atas mengindikasikan bahwa Model\_4 CFA Konstruk Endogen terlihat semua nilai muatan

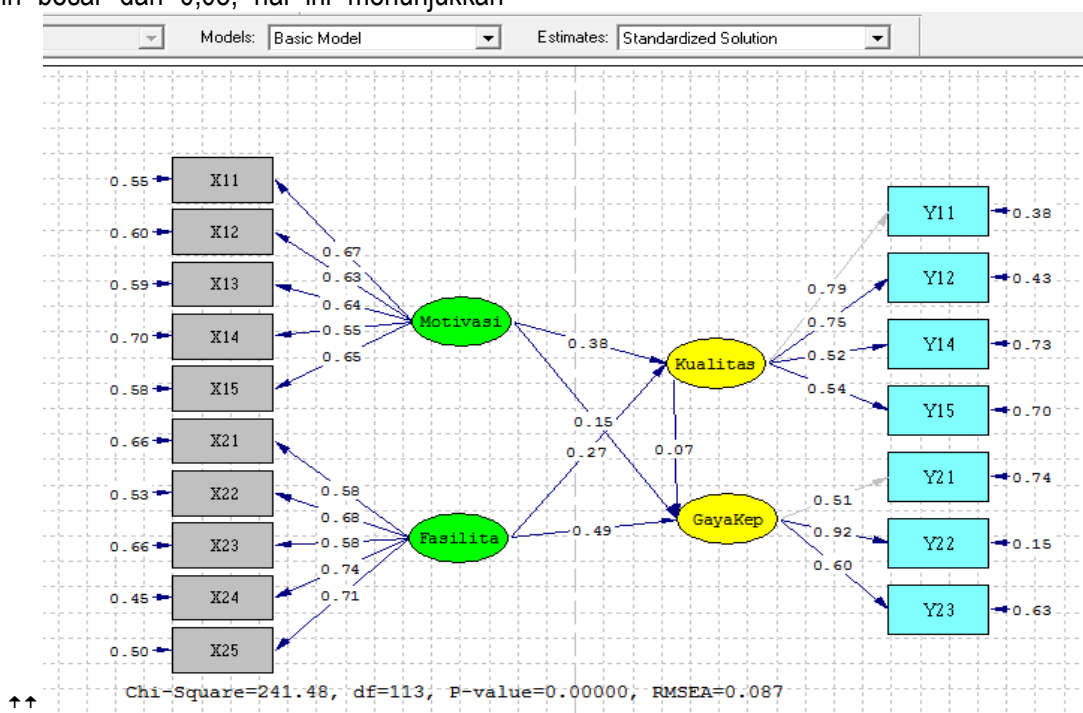
faktor loading lebih dari 0,5, sehingga semua indikator masuk dalam model dan tidak ada yang dikeluarkan dari model. Menurut Igbaria

et.al. dalam Wijanto (2008:65) menyatakan muatan faktor standar  $\geq 0,5$  adalah *very significant*, sedangkan Ghozali (2008:135) menyatakan faktor loading yang signifikan dan memiliki faktor loading standar  $\geq 0,5$  menunjukkan adanya tingkat *convergent validity* yang baik. Dengan demikian dimensi dan indikator dalam Model\_4 CFA Konstruk Endogen seluruhnya valid karena memiliki nilai faktor loading standar  $> 0,5$  sehingga tidak ada yang *didrop* dari analisis selanjutnya. Nilai kecocokan model (*Goodness of Fit*) diperoleh nilai RMSEA sebesar 0,050 nilai tersebut menunjukkan nilai yang fit (baik) dan nilai Chi Square yang kecil dengan p-value sebesar 0,178 yang lebih besar dari 0,05, hal ini menunjukkan

bahwa model sudah fit dan secara keseluruhan merupakan Fit Model dari konstruk endogen.

**Analisis Structural Equation Modelling (SEM).**

Analisis selanjutnya adalah analisis *Structural Equation Modelling (SEM)* secara full model, setelah dilakukan analisis terhadap tingkat unidimensionalitas dari dimensi maupun indikator-indikator pembentuk variabel laten atau konstruk eksogen maupun endogen yang diuji dengan confirmatory factor analysis. Analisis hasil pengolahan data pada tahap full model SEM dilakukan dengan melakukan uji kesesuaian dan uji statistik.



**Gambar 5. Model\_5 Full Model**

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa semua indikator pada Full Model\_5 memiliki nilai faktor loading standar  $> 0,5$ . Menurut Igbaria et.al. dalam Wijanto (2008:65) menyatakan muatan faktor standar  $\geq 0,5$  adalah *very significant*, sedangkan Ghozali (2008:135) menyatakan faktor loading yang signifikan dan memiliki faktor loading standar  $\geq 0,5$  menunjukkan adanya tingkat *convergent validity* yang baik. Dengan demikian dimensi dan indikator dalam Full Model\_5 seluruhnya valid karena memiliki

nilai faktor loading standar  $> 0,5$  sehingga tidak ada yang *didrop* dari analisis selanjutnya dan secara keseluruhan Full Model\_5 merupakan model yang fit dan dapat diterima yang menunjukkan sebagai model persamaan struktural yang baik.

Merujuk pada kriteria model fit yang terdapat pada tabel *Goodness of Fit Index*, ringkasan hasil uji kecocokan pada Full Model\_5 berdasarkan perhitungan dengan program Lisrel diringkas dalam Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pengujian Full Model\_1.

No	Goodness Of Fit Index	Nilai Pengujian	Kesimpulan
1.	<i>Chi-Square</i>	241,48	Marginal Fit
	<i>Probability</i>	0,00	
2.	RMSEA	0,087	Good Fit
3.	NFI	0,75	Marginal Fit
4.	TLI atau NNFI	0,81	Marginal Fit
5.	CFI	0,84	Marginal Fit
6.	IFI	0,85	Marginal Fit
7.	RMR	0,045	Marginal Fit
8.	GFI	0,84	Tidak Fit
9.	AGFI	0,78	Tidak Fit

Berdasarkan Tabel 1. di atas mengindikasikan bahwa model yang terbentuk memiliki *goodness of fit* belum baik, karena memiliki nilai-nilai CFI, TLI, NFI, IFI, memenuhi nilai marginal fit, yaitu kondisi kesesuaian model pengukuran di bawah kriteria *absolute fit*. Model fit seharusnya memiliki nilai p yang signifikan (lebih besar dari 0,05). Ghazali (2005) sehingga perlu dilakukan modifikasi model untuk mendapatkan model yang memiliki *goodness of fit* yang baik.

Berdasarkan Gambar 5. di atas dapat diketahui bahwa hampir semua parameter pada Full Model\_5 seluruhnya signifikan (nilai t-hitung yang lebih besar dari 1,96), kecuali untuk pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas yang tidak signifikan pada taraf 5%. Jadi diperoleh persamaan struktural sebagai berikut:

#### Persamaan Sub-Struktural :

Gaya Kepemimpinan = 0,15 Motivasi + 0,49 \*Fasilitas ( $R^2 = 0,33$ )

#### Persamaan Struktural :

Kualitas jasa Pelayanan = 0,071\*Gaya Kep + 0,38\*Motivasi + 0,27\*Fasilitas ( $R^2 = 0,39$ )

#### Pembahasan.

Dalam penelitian ini semua data dari variabel yang menjadi objek (Motivasi Kerja, Fasilitas Perpustakaan, Gaya Kepemimpinan, dan Kualitas Jasa Layanan = Konstruksi Latin) terdiri dari data yang berskala interval. Pada penelitian ini ingin mengetahui seberapa besar layanan prima untuk menarik pencari literatur baik langsung menggunakan buku teks, jurnal dan informasi lain keseharian seperti majalah dan koran serta melalui informasi dari dunia maya. Pada tataran layanan prima itu akan berdampak pada

peningkatan kualitas khususnya mahasiswa, karena diawali dari rasa senang dan menyenangkan tinggal berlama-lama di perpustakaan. Melalui observasi penelitian ini secara kasap mata perpustakaan di perguruan tinggi swasta masih perlu ditingkatkan baik secara kuantitas maupun kualitas yang dipandang dari sisi jumlah literatur, luas ruangan dan layanannya.

Pada penelitian ini Gaya kepemimpinan berhubungan langsung dengan variabel fasilitas dan motivasi, dimana yang dominan ditunjukkan oleh variabel fasilitas, Artinya gaya kepemimpinan atau seorang pemimpin perpustakaan akan bersemangat dalam memimpin organisasinya bila fasilitas sebagai syarat untuk menjadi perpustakaan yang masuk katagori standar minimum. Sehingga akan berpengaruh secara tidak langsung dapat meningkatkan kualitas layanan.

Kualitas jasa layanan dalam penelitian ini dipengaruhi langsung oleh motivasi kerja. Dengan fasilitas yang cukup baik akan mempengaruhi kegairahan para pekerja, untuk memberikan pelayanan kepada para pengguna perpustakaan khususnya bagi mahasiswa. Hal ini menjadi faktor pilihan bagi calon mahasiswa untuk masuk ke perguruan tinggi yang bersangkutan.

Pengaruh variabel fasilitas sebesar 0.49 dapat dijelaskan terhadap variabel gaya kepemimpinan, ini menunjukkan dalam kepemimpinan di perpustakaan akan berpengaruh langsung terhadap seorang pemimpin untuk lebih mudah dia dalam mengarahkan dan mengatur bawahannya termasuk dalam hal ini (Material) dalam salah satu dari alat manajemen (Tools Of Management) untuk mencapai tujuannya.

Selanjutnya variabel motivasi 0,15 dapat menjelaskan atau berpengaruh langsung pada variabel Gaya Kepemimpinan lebih kecil dibanding variabel fasilitas. Sementara itu pada persamaan kedua variabel Motivasi mempengaruhi langsung sebesar 0,38 dan dominan dari pada variabel lainnya seperti variabel fasilitas dan variabel motivasi. Bila diurutkan maka variabel yang utama berpengaruh langsung terhadap variabel layanan adalah pertama variabel motivasi diikuti oleh variabel fasilitas dan variabel Gaya Kepemimpinan. Jadi sebenarnya variabel Gaya Kepemimpinan adalah variabel antara, untuk meningkatkan layanan jasa di perpustakaan.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan analisis dan pembahasan di atas maka dapat diambil beberapa simpulan dan saran sebagai berikut:

#### **Simpulan:**

1. Gaya Kepemimpinan dipengaruhi secara langsung oleh variabel motivasi dan fasilitas dan semua variable berpengaruh signifikan. Hal ini berarti bahwa semakin baik motivasi dan fasilitas dalam organisasi tersebut maka Gaya Kepemimpinannya akan meningkat.
2. Besarnya pengaruh Fasilitas terhadap Gaya Kepemimpinan sebesar 0,49, sedangkan Variabel Motivasi hanya berpengaruh sebesar 0,15 artinya Variabel Motivasi mempunyai pengaruh yang lebih kecil terhadap Variabel Gaya Kepemimpinan dari pada Variabel Fasilitas.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alex S Nitisenito, 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Al Ghazali, Imam. 2005. Aplikasi Multivariat dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Jakarta : Rineka Cipta.
- Child, Ivancevich 2001. *Human Resouces Management*, New York, GHI.
- Dessler, Gary. 2006. *Human Resouces Management*, Upper Saddle River. New Jersey. P Hall Inc.
- Fandy Ciptono. 2003. Total Quality Management. Yogyakarta : Andi.
- Finley, M, Robbins, (2000), *The New Why Theams Don't Work*, Prentice Hall.
- Hair, et al, 2006. *Multivariate Data Analysis*. Int Ed 5th, New Yersey,PHI,Inc.
- Ivancecevich, et.al, (2005) *Organizational behavior and Management*, Mc Graw - Hill, Co.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Selemba Empat.

Secara statistik terlihat bahwa kedua variable (Motivasi dan Fasilitas) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Variabel Gaya Kepemimpinan.

3. Kualitas Jasa Layanan dipengaruhi secara langsung oleh Gaya Kepemimpinan, motivasi dan fasilitas serta dipengaruhi secara tidak langsung oleh motivasi dan fasilitas. Ketiga variabel, yaitu Gaya Kepemimpinan, motivasi dan fasilitas berpengaruh positif terhadap Kualitas Jasa Layanan, artinya jika Gaya Kepemimpinan, motivasi, dan fasilitas meningkat lebih baik, maka Kualitas Jasa Layanan juga akan lebih baik. Secara statistik, variabel motivasi yang berpengaruh dominan, Positif dan signifikan terhadap Variabel Kualitas Jasa Layanan, sedangkan Variabel Gaya Kepemimpinan, Variabel Fasilitas berpengaruh tidak dominan terhadap Kualitas Jasa layanan.

#### **Saran Saran:**

Berdasarkan analisa dan pembahasan maka dapat ditarik beberapa saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya pimpinan perpustakaan dapat berusaha selalu meningkatkan fasilitas perpustakaan, agar dapat meningkatkan motivasi kerja dan gaya kepemimpinan sehingga dapat pula meningkatkan layanan jasa di perpustakaan.
2. Bagi peneliti berikutnya dapat menambah beberapa variabel agar kualitas layanan jasa tidak hanya dipengaruhi oleh faktor fasilitas, motivasi kerja dan gaya kepemimpinan.

- Lawrance R.J, tracey, 2002. *Managing Training and Development system*. New york : DAMA.
- M. Iqbal Hasan. 2010. Pokok-pokok Materi Statistik 1,2. Jakarta : Bumi Aksara.
- Richard L. Daft. 2010. Manajemen. Jakarta : Salemba Empat.
- Robbins Stephen P, Judge Timothy A, (2007), *Organizational Behavior*, Pearson education, Inc
- Sedarmayanti. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi empat. Bandung : Rafika.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Human Resouces Management*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : CV. Alfabeta.
- Supranto. J. 2004. Analisa Multivariat Arti dan Interpretasi. Jakarta Rineka Cipta.
- T. Hani Handoko. 2009. Manajemen. Yogyakarta : BPFE. Thompson, L (2001), *The Mind and Heart of the Negotiator*, Prentice hall.
- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Umar, Husain. 1998. Riset Akuntansi. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- <http://reconia4training.wordpress.com> 2012/08/23/kinerja-organisasi