

# DAMPAK KEPEMIMPINAN BERINTEGRITAS KRISTIANI DAN MOTIVASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH PERMATA BANK BATAM

Suhendra

Prodi. Teologi Sekolah Tinggi Teologi Tabgha Batam  
Suhendra@st3b.ac.id

## Abstract

The purpose of this research is to describe the impact of leadership with Christian integrity and work motivation as employees on the quality of service to customers at Permata Bank Batam. The scope of this research are motivation and leadership variable where in an organization the impact of a leader greatly affects the work that is the target of the achievement of the business process. This research method uses library analysis to explore some of the lives of Christian integrity characters and a quantitative approach using multiple regression analysis to measure the influence between variables partially and the Anova test to measure the percentage of impact strength between variables, while the data analysis instrument uses SPSS. The results of this study from the R coefficient that the independent variables of Christian integration and work motivation contribute to the improvement of service quality to customers at Permata Bank Batam by 43.1%. The role of leadership with Christian integrity and motivation is proven to be able to improve staff services to customers at Permata Bank. A successful leader must have real Integrity in every leadership he carries out. Leaders with Christian integrity have proven to be needed and able to motivate the running of qualified operational activities and improve services to customers at Bank Permata Batam.

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

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk memaparkan dampak kepemimpinan yang berintegritas Kristiani dan motivasi kerja sebagai karyawan terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah di Permata Bank Batam. Ruang lingkup dari penelitian ini adalah variable Kepemimpinan dimana pada suatu organisasi dampak seorang pemimpin sangat mempengaruhi hasil kerja yang menjadi target capaian dari proses bisnis. Metode penelitian ini menggunakan analisis kepustakaan untuk mengupas beberapa kehidupan tokoh Alkitab yang berintegritas Kristiani serta pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi berganda untuk mengukur pengaruh antar variable secara parsial dan uji F untuk mengukur pesentasi kekuatan dapak antar variable sedangkan intrumen analisi data menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini dari R koefisien bahwa variabel bebas kepemimpinan yang berintegrasi kristiani dan motivasi kerja memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah di Permata Bank Batam sebesar 43,1%. Peran kepemimpinan yang berintegritas Kristen dan motivasi terbukti mampu meningkatkan pelayanan para staff kepada nasabah di Permata Bank. Seorang pemimpin berhasil harus memiliki Integritas yang nyata dalam setiap kepemimpinan yang dijalankannya. Pemimpin yang berintegritas Kristen terbukti diperlukan dan mampu memotivasi jalannya kegiatan operasional mumpuni dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Bank Permata Batam.

**Kata Kunci:** Kepemimpinan, Integritas, Motivasi, Kualitas Pelayanan.

## PENDAHULUAN

Pemimpin yang memiliki integritas merupakan bagian dari satu tatanan maupun tata cara seseorang berbicara tentang suatu sistem penilaian yang berhubungan dengan kerja. Pemimpin yang dianggap pantas dan penting, serta benar dalam urusan dan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan yang sedang digeluti sehingga secara tidak langsung akan mencerminkan sikap kita terhadap uang, tanggung jawab, kejujuran, dan sifat-

sifat lainnya. Kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap perkembangan bisnis disegala bidang. Kepemimpinan berpengaruh terhadap perkembangan bisnis disegala bidang, dalam dunia Jasa Perbankan kepemimpinan berperan sangat aktif dalam meningkatkan performance bank tersebut. Tugas bank adalah menghimpun dan meyalurkan dana masyarakat untuk aktivitas konsumtif, produktif dan investasi, sehingga kegiatan perekonomian dapat bertumbuh dan

berkembang dan dapat meningkatkan standar nilai kehidupan.

Permata Bank mencatat Visinya ialah sebagai yang pertama dalam memberikan solusi finansial yang inovatif. *Brand Promise* Permata Bank adalah menjadikan hidup menjadi lebih bernilai dan mewujudkan *brand promise* di kehidupan sehari-hari dengan menjalankan nilai-nilai perusahaan dalam bekerja, bersikap, serta berperilaku terhadap customer, rekan-kerja, komunitas, investor, dan regulator.

Dalam bukunya Maxwell mengatakan, kepemimpinan yang baik akan memberikan pengaruh yang besar dan juga mengubah setiap organisasi kearah yang baik atau positif dan secara positif juga mempengaruhi kehidupan orang lain, juga menurut Maxwell dalam bukunya *The Leadership HandBook-26* merincikan beberapa hal, yakni pertama, Kepemimpinan adalah membuat orang mampu untuk bermimpi dalam diri orang lain. Kedua, Kepemimpinan dapat menginspirasi orang lain dengan visi tentang hal yang dapat mereka sumbangkan. Dan ketiga, Kepemimpinan adalah kekuatan seseorang dengan memanfaatkan kekuatan banyak orang. Maxwell juga mengatakan bahwa integritas adalah dasar kehidupan seseorang dan pertanggungjawaban merupakan batu penjurunya, itulah yang akan menguatkan janji seseorang untuk hidup dengan standar etika yang tinggi.

Integritas berisikan aspek lahiriah, moral, etika, dan karakter yang mulia. Asal kata bahasa Inggris "integrity" yang berarti menyeluruh lengkap dan segalanya. Dalam kamus oxford menghubungkan arti integritas dengan kepribadian seseorang yaitu jujur dan utuh. Juga kamus besar Bahasa Indonesia Phoenix mengartikan integritas sebagai "keutuhan, keterpaduan, kesatuan; ketulusan hati, kejujuran". Basiang mencatat dalam bukunya bahwa integrity adalah ketulusan, kejujuran, tidak bercacat, utuh, tidak dapat disuap, murni dalam pendirian.

Dalam penelitian ini, penulis mengkaji yang akan dipecahkan berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah, maka pokok permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian adalah apakah kepemimpinan yang berintegritas kristiani berpengaruh secara signifikan

terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah di Permata Bank Batam ? Kedua: apakah motivasi kerja karyawan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Permata Bank Batam ? Ketiga: apakah kepemimpinan yang berintegritas kristiani dan motivasi kerja karyawan, berpengaruh secara simultan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah di Permata Bank Batam ?

### **Kepemimpinan Menurut Pandangan Alkitab**

Alkitab secara jelas menyatakan perbedaan antara kepemimpinan duniawi dengan kepemimpinan Kristen melalui kisah para nabi, hakim rasul dan pengikut Kristus, salah satunya adalah Rasul Paulus yang memberikan persyaratan bagi seorang pemimpin Rohani (Penatua dan Diaken) dalam 1 Timotius 3:1-13 bahwa seorang pemimpin Kristen, disamping sudah lahir baru dan penuh roh Kudus, juga harus memiliki ciri kepribadian yang matang atau dewasa, ada beberapa point yang dijelaskan oleh Abraham mengenai pemimpin Kristen yang handal, namun penulis hanya mengambil 4 point penting yang berhubungan yaitu:

Kesatu, Pemimpin harus bertanggung jawab. Ia melakukan tugas kepemimpinan dengan baik dan bertanggung jawab atas semua hal yang terjadi, baik kesuksesan maupun kegagalan. Tanggung jawab adalah tanda kedewasaan. Jika ada kesalahan yang dilakukan, pemimpin harus Sportif, terbuka dan berani mengakui kesalahan serta tidak mencari kambing hitam. Hal ini tidak akan menurunkan wibawa, malah membuat orang lain makin menghargai kita.

Kedua, Pemimpin harus punya pendirian, berarti konsekuen dengan apa yang sudah digariskan dan tidak mudah terombang-ambing oleh berbagai pendapat. Pemimpin sejati akan melawan pencobaan untuk menunda pengambilan keputusan, dan ia tidak akan bimbang setelah keputusan diambil. Punya pendirian juga berarti tegas dan berani mengoreksi anak buah yang salah, Namun dengan kasih (Ams. 28:23).

Ketiga, Pemimpin harus berhikmat. Pemimpin harus punya wawasan luas

sehingga dia dapat menampung masalah dan pendapat orang lain. Dia mengerti perkembangan zaman, bersikap objektif dan tidak picik. Karenanya ia harus banyak membaca dan bergaul luas dengan banyak orang, namun yang terutama dia harus memiliki hikmat Ilahi. Hikmat lebih luas daripada pengetahuan, hikmat merupakan penerapan yang benar daripada pengetahuan didalam keadaan yang membingungkan baik dalam masalah hubungan, moral atau Rohani, Dan lain lain.

Keempat, Pemimpin harus mampu berkomunikasi dengan baik. Ini berarti pemimpin harus memberi informasi yang tepat pada waktunya, yakni informasi yang membangkitkan motivasi. Ini menumbuhkan rasa memiliki, membuat orang yang dipimpin merasa dirinya penting dan menciptakan kehangatan persekutuan dengan sesama. Sikap ini akan membuatnya mampu membangun hubungan dengan semua relasi.

#### **Kepemimpinan Musa**

Musa adalah salah seorang pemimpin besar dalam Perjanjian Lama. Sepak terjangnya dalam dunia kepemimpinan diperolehnya dari setiap pengalaman hidup yang menuntutnya untuk selalu belajar. Pengalaman hidup Musa menjadi alat Tuhan untuk membentuk dan menyatakan rencana-Nya kepada Musa, bahwa Ia bermaksud menjadikan Musa seorang pemimpin besar yang mengantarkan bangsa Israel keluar dari tanah perbudakan. Allah memilih Musa menjadi pemimpin bukan hanya karena kecakapannya; Allah juga bermaksud memperlengkapi Musa dengan semangat tidak mudah menyerah, syarat penting yang dibutuhkan oleh setiap pemimpin besar.

Saat memimpin umat Allah keluar dari perhambaan di Mesir, kitab Keluaran dan Bilangan mencatat bahwa ada tiga peristiwa dalam kepemimpinan Musa di mana Musa membutuhkan bantuan sebagai pendamping atau pemimpin yaitu, pertama, ketika Musa diberikan Harun oleh Allah untuk membantunya mendatangi Firaun, Karena Musa terlampau menekankan keterbatasannya dalam hal kemampuan alami (Kel.4:16). Kedua, peristiwa tatkala beban menanggulangi

perselisihan selaku seorang hakim menjadi terlampau berat, Musa akhirnya menuruti nasehat ayah mertuanya dan menetapkan orang-orang lain untuk membantu Musa (Kel.18:14-21). Ketiga, beban rohaninya dalam berdoa syafaat untuk umat Israel sambil berupaya mengembangkan karakter mereka telah menjadikan Musa kewalahan dan jawaban Allah menunjukkan 70 tua-tua Israel guna mendampingi Musa (Bil.11:14-17).

#### **Kepemimpinan Daud**

Daud adalah raja yang mampu merubah orang-orang yang dianggap sampah masyarakat menjadi orang-orang yang dihormati masyarakat. Alkitab dengan jelas mencatat latar belakang pengikut Daud di 1 Samuel 22:2. Mereka adalah orang-orang yang dipenuhi masalah, orang-orang yang dikejar debt collector, orang-orang yang sakit hati, dan orang-orang yang dibuang masyarakat. Saat mereka mendengar bahwa Daud, hamba Allah itu masuk ke dalam Gua Adulam, maka berkumpullah seluruh keluarganya dan juga orang-orang yang sakit hati, yang dalam kesukaran dan yang dikejar tukang piutang berkumpul bersama dia. Maka Daud memimpin mereka yang jumlahnya sekitar 400 orang. Setelah dipimpin dan dihajar oleh Daud, orang-orang ini akhirnya menjadi tangan kanan Daud, menjadi pahlawan dan menjadi pemimpin dari seluruh pasukan dan tentara Daud (2 Sam. 23:8-39; 1 Taw. 10:10-47; 1 Taw. 12).

Alasan yang membuat Daud menjadi pemimpin besar adalah sudut pandangnya yang unik. Daud adalah seorang yang lurus hati dan setia. Tidak mengherankan jika Yonathan tertarik bersahabat dengannya. Daud melihat segala sesuatu dari kacamata Allah-nya yang besar. Allah yang memungkinkan segala sesuatu, Allah yang membuat yang tidak ada menjadi ada, Allah yang adil, Allah yang benar, Allah yang setia dengan janjinya, Allah yang mencintai manusia dan Allah yang memilih bangsa Israel untuk menjadi umat pilihan-Nya. Dasar inilah yang dipegang teguh oleh Daud di setiap kehidupannya. Kita, manusia yang hidup saat ini menyebut ini semua dengan kata idealisme, prinsip, atau integritas.

### **Kepemimpinan Nehemia**

Kitab Nehemia mencatat bahwa peranan Nehemia adalah sebagai gubernur dan pemimpin dalam membangun kembali tembok Yerusalem. Hidup kerohanian Nehemia sebagai orang yang mengandalkan doa selain itu ia juga seorang pemimpin yang tegas, bijaksana, dan tabah dalam mengerahkan penduduk Yerusalem untuk membangun kembali temboknya yang hancur hanya dalam 52 hari sekalipun terjadi perlawanan berat dari dalam dan dari luar kota itu.

### **Kepemimpinan Daniel**

Daniel memberi teladan praktis dan bersifat pribadi bagi pergumulan kita. Ia adalah contoh dari orang yang karimnya mencapai posisi dengan kekuasaan dan prestise besar dalam sistem dunia, namun yang tidak pernah mengkompromikan prinsip-prinsip dasar Alkitab. Ia menunjukkan kepada kita cara menjalani hidup rohani yang utuh di bawah tekanan dunia sekuler. Mereka yang mengalami godaan untuk menyerah terhadap tekanan semacam itu akan banyak belajar dari Daniel.

### **Integritas Menurut Pandangan Umum**

Integritas adalah salah satu dari lima dimensi penting yang mendasari konsep kepercayaan, dimana kepercayaan adalah atribut penting yang dikaitkan dengan kepemimpinan, jika kepercayaan ini luntur akan berdampak serius terhadap kinerja kelompok. Pemimpin dengan integritas adalah seorang yang mempunyai kepribadian utuh dalam kata dan perbuatan. Sebagaimana prilakunya di depan umum, begitulah kenyataan kehidupannya. Sebagai seorang pemimpin, ia senantiasa melakukan apa yang dikatakannya dan mengatakan apa yang dilakukannya. Integritas merupakan tulang punggung dari seorang pemimpin Kristen. Dengan kata lain, bahwa integritas juga merupakan tiang utama (*main post*) berbagai macam jenis pelayanan kerohanian, bahkan juga di bidang sekuler.

Menurut Joyner, Integritas itu lebih daipada sekadar jujur; integritas adalah melakukan apa yang benar, dan terbebas dari pengaruh atau praktik korupsi, sambil mempraktikkan apa yang adan katakan.

Integritas akan mendorong anda melakukan apa yang dikatakan oleh hati nurani sekalipun anda dijauhi oleh semua orang. Integritas adalah keteguhan untuk tetap berdiri di atas keyakinan anda. Integritas selalu mencapai standar moral yang lebih tinggi. Integritas juga adalah keberanian dan kejujuran untuk mengakui kesalahan dan kegagalan, dan bersedia memikul akibat dari kesalahan.

Menurut Cloud, Integritas adalah karakter, etika, dan moral. Tetapi Integritas juga lebih dari itu, seperti yang diterangkan oleh *Oxford Dictionary* dan sejarah kata integritas itu sendiri. Perhatikan daftar definisi dari *Oxford Dictionary* (atau siapa pun): Kesatu, sifat jujur dan punya prinsip moral yang kuat; kebenaran moral. Dia dikenal sebagaipria berintegritas. Kedua, keadaan utuh dan tidak terbagi: menjunjung integritas teritorial dan kedaulatan nasional. Ketiga, kondisi menyatu, utuh atau berkonstruksi kokoh. Integritas struktural dari sebuah novel. Keempat, konsistensi internal atau tidak adanya kerusakan dalam data elektronik.

### **Integritas Menurut Pandangan Alkitab**

Integritas dalam pandangan Alkitab, Kata Ibrani "tom" mengandung mengandung arti "sempurna, kehidupan yang tidak dapat dipersalahkan, hati nurani yang bersih, dan kemurnian". Mereka yang mempunyai integritas dalam Perjanjian Lama biasanya dihubungkan dengan kehidupan yang bergaul karib atau intim dengan TUHAN (Yahwe). Gambaran orang yang berintegritas adalah mereka yang tidak berjalan menurut nasihat orang fasik, tidak berjalan dijalan orang berdosa, tidak bergaul dan bersekutu dengan pencemooh (Mazmur 1:1-2). Sebaliknya, mereka adalah orang yang takut akan Tuhan (Amsal 1:7). Mereka menyukai dan merenungkan firman Tuhan secara intensif, berjalan di jalan yang benar dan menjauhkan diri dari kejahatan (Mazmur 1:2-6).

Makna Dasar kata integritas dalam Perjanjian Lama adalah "kesehatan karakter dan kepatuhan terhadap prinsip moral". Mereka adalah orang yang memiliki ketulusan dan kejujuran (Kejadian 20:5). Dalam kitab Amsal, integritas dipandang sebagai karakteristik yang penting dari kehidupan yang tulus. Tuhan akan

melindungi orang-orang yang berjalan dalam integritas (Amsal 2:7), dan keamanan mereka terjamin (2:21; 10:9; 20:7; 28:18). Mereka yang berintegritas akan dituntun (Amsal 11:3), dan memiliki integritas lebih baik daripada kekayaan (Amsal 19:1; 28:6).

Jadi, dalam Perjanjian Lama, integritas merupakan cermin karakter seseorang. Karakter terbentuk dari dan akibat pergaulan seseorang dengan Tuhan, yang mengakibatkan sifat-sifat moral Allah dimiliki orang tersebut. Implikasi etisnya adalah ia berusaha hidup benar dalam relasi dengan Tuhan, diri sendiri, sesama, dan lingkungan tempat ia hidup.

Di Alkitab diceritakan beberapa kehidupan para tokoh-tokoh Alkitab yang hidup penuh integritas, antara lain adalah Yosua dengan integritasnya dapat mendisiplinkan kelakukannya, keputusan yang kita ambil akan menentukan kelakuan kita dan akan jadi apa kita, Yosua mengambil keputusan tepat dengan takut akan Tuhan dan beribadah kepadanya dengan tulus ikhlas dan setia (Yos.24:14-15). Rut memilih mengikuti mertuanya Naomi (Rut 1:16). Kedua, Daniel dengan integritasnya dapat menentukan kelakukannya dengan tidak bersedia menyembah pada patung sesuai perintah Raja (Daniel 3:14-16).

Pemimpin yang memiliki integritas dan etika kerja Kristen, merupakan bagian dari satu tatanan maupun tata cara seseorang berbicara tentang suatu sistem penilaian yang berhubungan dengan kerja. Apakah yang kita anggap pantas dan penting, serta benar dalam urusan dan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan yang sedang kita geluti sehingga secara tidak langsung akan mencerminkan sikap kita terhadap uang, tanggung jawab, kejujuran, dan sifat-sifat lainnya. Dalam Kristen mengajarkan untuk setiap orang khususnya pemimpin diharapkan memiliki integritas yang tinggi yang dapat dijadikan panutan bagi orang lainnya khususnya karyawan yang ada di Permata Bank.

Alkitab mengajarkan makna mengarahkan, membimbing dan memberikan contoh juga mendorong seseorang untuk melakukan segala hal dengan hati nurani yang memiliki kasih. Hal ini perlu dipertahankan untuk menghindari semakin minimnya kasih dalam

kepribadian seseorang. Adanya pemberian motivasi yang merupakan sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu baik dalam penyelesaian pekerjaan maupun dalam keputusan pengambilan tindakan sehingga faktor-faktor konflik kerja, beban kerja, karakteristik tugas dan pengaruh kepemimpinan yang berintegritas tinggi akan dapat mewujudkan pencapaian visi dan misi suatu organisasi dalam hal ini adalah PermataBank, pemimpin harus bias berprestasi untuk membuktikan kemampuannya, melakukan inisiatif-inisiatif bisnis untuk mencapai tujuannya.

Integritas inilah yang menggerakkan suatu motivasi yang berdampak pada tingkat prestasi ataupun hasil kerja yang karyawan. Ketika seorang pemimpin yang memiliki integritas tinggi sehingga memperhatikan setiap Karyawannya yang didasari dengan kasih Kristen, dimana setiap pengambilan keputusan yang bersumber dari faktor-faktor seperti kebijakan organisasi, struktur organisasi, proses organisasi dan lingkungan kerja harus benar-benar dipertimbangkan. Sehingga apapun yang menjadi tindakan pemimpin dapat dijadikan panutan yang secara tidak langsung memberikan motivasi kerja tinggi bagi karyawan.

### **Motivasi**

Penjelasan mengenai motivasi berdasarkan studi komperatif melalui bacaan beberapa buku dan Alkitab yang menjadi dasar dari seorang Pemimpin Kristiani dimana motivasi secara umum digerakan oleh karena adanya "Punishment and Reward", sedangkan motivasi menurut pandangan Alkitab didasarkan kepada Kasih Kristus yaitu sesuai dengan firman Tuhan yang mengatakan mengenai apa pun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia (Kolose 3:23).

Dalam iman Kristiani juga sangat menekankan apabila memulai pelayanan apapun, seseorang harus mempunyai motivasi yang benar dihadapan Tuhan. Motivasi melayani yang benar adalah ucapan syukur karena kasih dan keselamatan yang telah Allah limpahkan dalam kehidupan kita, itu sebabnya motivasi kita adalah oleh karena Kasih

Kristus kepada kita.

Didalam dunia kerja, karier dan usaha motivasi yang dimiliki seseorang akan terkait dengan kepentingan pribadinya dan keuntungan pribadi orang tersebut, Menurut Wibowo motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan, sedangkan elemen yang terkandung dalam motivasi meliputi unsur pembangkitnya, mengarahkan, menjaga, menunjukkan intensitas, bersifat terus-menerus dan adanya tujuan. Motivasi dapat dihubungkan dengan kinerja yang dikutip oleh (Hazriyanto, Badaruddin bin Ibrahim, Frangky Silitonga 2015) menyatakan bahwa motivasi mendorong kinerja pada hakekatnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan yang umum untuk sebagian besar pekerjaan meliputi unsur-unsur berikut: a. Kuantitas hasil b. Kualitas hasil c. Kecepatan waktu hasil d. Kehadiran e. Kemampuan kerjasama tim Berdasarkan pendapat-pendapat yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil yang diperoleh suatu organisasi dari apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh para karyawan.

Robert Kreitner dan Angelo Kinicki menjelaskan bahwa motivasi dapat diperoleh dari kesatu, needs (kebutuhan), kedua, job design (desain pekerjaan), ketiga, satisfaction (kepuasan), keempat, equity (keadilan), kelima, expectation (harapan), keenam, goal setting (penetapan tujuan).

Menurut Kadarisman menyatakan bahwa teori motivasi mengacu kepada dua kategori, yaitu Kesatu, Teori kepuasan, memusatkan perhatian kepada faktor dalam diri orang yang menguatkan, mengarahkan, mendukung, dan menghentikan perilaku. Kedua, Teori proses, yang menguraikan dan menganalisis bagaimana perilaku itu dikuatkan, diarahkan, didukung, dan dihentikan. Teori motivasi yang termasuk dalam kategori teori kepuasan, yaitu teori hierarki dari Maslow, teori dua faktor dari Herzberg, dan teori prestasi dari Clelland, sedangkan yang termasuk dalam teori proses adalah teori harapan, teori keadilan dan teori pembentukan perilaku.

Menurut Ranupandojo terdapat tiga

model motivasi yaitu Kesatu, model tradisional, para pekerja diharapkan bersedia mau menerima wewenang atasan dengan diberikan imbalan yang tinggi. Kedua, model hubungan manusiawi, para karyawan diharapkan untuk menerima wewenang atasan dengan diberlakukannya tenggang rasa, dan penuh perhatian atas segala kebutuhan pekerja. Mengakui kebutuhan kerja karyawan, dan memotivasi dengan meningkatkan kepuasan kerjanya. Ketiga, model sumber daya manusia, sebagian besar individu sudah mempunyai dorongan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik, dan memandang pekerjaan sebagai sesuatu hal yang tidak menyenangkan dan umumnya memperoleh kepuasan karena prestasi yang tinggi.

### **Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Menurut Sunyoto kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendapat sebagai berikut, Kesatu, memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi diantara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya dengan melakukan penelitian dengan metode fokus pada pelanggan yang mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode, untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan. Kedua, perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. Yang termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan dan pengetahuan dari semua sumber daya yang ada. Ketiga, memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan, dengan membentuk sistem saran dan kritik. Keempat, mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive* dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

Perusahaan menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan (*accountable*). Perusahaan menghubungi pelanggan dari waktu ke waktu untuk mengetahui perkembangan pelayanannya (*proactive*). Sedangkan *partnership marketing* adalah pendekatan dimana perusahaan membangun kedekatan dengan pelanggan

yang bermanfaat untuk meningkatkan citra dan posisi perusahaan di pasar.

Menurut Sangadji dan Sopiah menyatakan lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Adapun kelima macam perspektif kualitas tersebut adalah Kesatu, pendekatan transendental (*transcendental approach*), Kedua, pendekatan berbasis produk (*product based approach*), Ketiga, pendekatan berbasis pengguna (*user based approach*), Keempat, pendekatan berbasis manufaktur (*manufacturing based approach*). Kelima, pendekatan berbasis nilai (*value based approach*).

**Dimensi Kualitas Pelayanan (Servqual)**

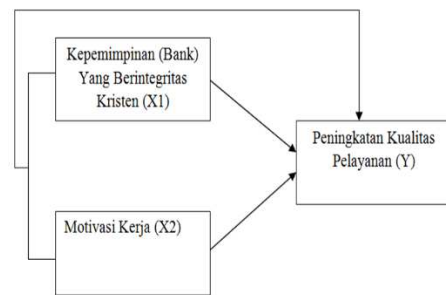
Menurut Lupiyoadi dan Hamdani bahwa terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan Kesatu, berwujud (*tangible*). Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kedua, keandalan (*reliability*). Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Ketiga, ketanggapan (*responsiveness*). Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang tepat. Keempat, jaminan dan Kepastian (*Assurance*). Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Kelima, empati (*emphaty*). Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Sedangkan, menurut Lovelock dan Wright cara pelanggan menilai kualitas jasa adalah dengan menggunakan lima dimensi berikut Kesatu, kehandalan (*reliability*). Apakah perusahaan dapat diandalkan dalam menyediakan jasa seperti yang dijanjikan, dari waktu ke waktu? Kedua, keberwujudan (*tangible*). Seperti apa terlihat fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi penyedia jasa tersebut? Ketiga, daya tanggap (*responsiveness*). Apakah karyawan perusahaan tersebut senang membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat?

Keempat, jaminan (*assurance*). Apakah karyawan jasa memiliki pengetahuan yang cukup, sopan, kompeten, dan dapat dipercaya? Kelima, empati (*empathy*). Apakah perusahaan jasa tersebut memberikan perhatian yang besar dan khusus?

**Kerangka Berpikir**

Berdasarkan kajian teori di atas, maka penulis membangun kerangka berpikir dalam penelitian ini. Adapun kerangka berpikirnya, sebagai berikut. Pemimpin yang berintegritas Kristiani, akan menggerakkan motivasi kerja dari karyawan dalam memberikan pelayanan yang mutu. Dengan demikian, diduga bahwa integritas Kristiani pemimpin dan motivasi kerja karyawan berdampak besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Permata Bank. Kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Hipotesis**

Berdasarkan kajian teori dan kerangka berpikir, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1: Kepemimpinan (Bank) Yang Berintegritas Kristen (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan (Y) di Permata Bank Kota Batam.

H2: Motivasi Kerja (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan (Y) di Permata Bank Kota Batam.

H3: Kepemimpinan (Bank) Yang Berintegritas Kristen (X1) dan Motivasi Kerja (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan (Y) di Permata Bank Kota Batam.

**METODE PENELITIAN**

**Waktu dan Lokasi Penelitian**

Adapun waktu penelitian yang dilakukan antara rentang waktu bulan November 2016 sampai dengan maret 2017 dan berlokasi pelaksanaan penelitian ini adalah Permata Bank Batam, Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia

**Jenis Penelitian**

Menurut Simanjuntak dalam bukunya Metodologi Penelitian, penelitian adalah merupakan proses ilmiah yang mencakup sifat format dan insentif. Desain penelitian menurut Nazir, adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Desain penelitian merupakan proses yang diperlukan dalam melakukan analisis data sehingga dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan rumusan masalah yang harus memuat segala sesuatu yang berkepentingan dengan pelaksanaan penelitian nanti. Dalam penelitian perlu dilakukan perencanaan agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan baik dan sistematis.

Desain penelitian adalah suatu rancangan penelitian yang akan digunakan sebagai pedoman untuk melakukan suatu proses penelitian. Desain penelitian berguna bagi semua pihak yang terlibat didalam proses penelitian. Disisi lain, hal ini menjadi cetak biru bagi peneliti, desain penelitian ini bersifat kausalitas yang disusun untuk meneliti kemungkinan sebab-akibat antar variabel. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.

**Populasi dan Teknik Pengambilan Sampling**

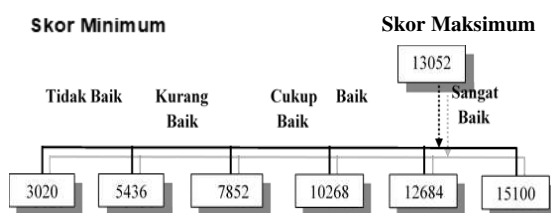
Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, yang bertindak sebagai populasi adalah masyarakat kota Batam sekaligus sebagai nasabah Permata Bank Kota Batam.

Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Menurut Rianse dan Abdi, sebagian yang diambil dari seluruh obyek yang diteliti yang dianggap mewakili

terhadap seluruh populasi dan diambil dengan menggunakan teknik tertentu dinamakan sampel penelitian. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. *Simple Random Sampling* merupakan cara pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Metode yang digunakan dalam pemecahan permasalahan seperti metode kualitatif, metode kuantitatif, metode studi pustaka, maupun metode tafsir. Metode yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian tersebut harus dijelaskan secara terperinci disertai dengan tahapan-tahapan dalam penelitian yang dilakukan.

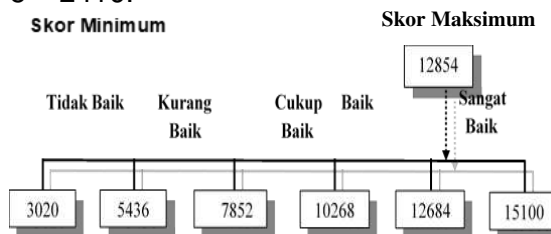
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil kategori kepemimpinan yang berintegritas kristiani, untuk mengetahui bagaimana penilaian responden mengenai kepemimpinan yang berintegritas kristiani, maka dibuat pengkategorian terlebih dahulu. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh skor total untuk variabel kepemimpinan yang berintegritas kristiani sebesar 13052. Dengan Jarak Interval= Interval : Jenjang= 12080 : 5 = 2416.



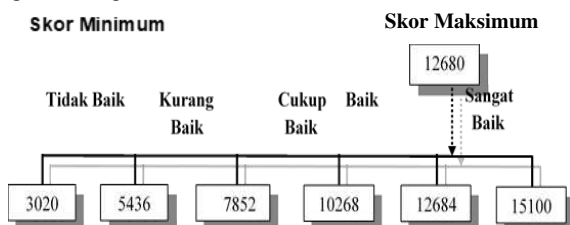
Hasil kategori motivasi, untuk mengetahui bagaimana penilaian responden mengenai motivasi kerja, maka dibuat pengkategorian terlebih dahulu. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh skor total untuk variabel motivasi kerja sebesar 12854.

Jarak Interval= Interval : Jenjang= 12080 : 5 = 2416.



Hasil kategori Kualitas Pelayanan, untuk mengetahui bagaimana penilaian responden mengenai kualitas pelayanan, maka dibuat pengkategorian terlebih dahulu. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh skor total untuk variabel motivasi kerja sebesar 12680.

Jarak Interval= Interval : Jenjang= 12080 : 5 = 2416



**Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Untuk mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat dengan menggunakan metode Kolmogorov Smirnov dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas > 0,05 maka distribusi dari populasi adalah normal.
- b. Jika probabilitas < 0,05 maka distribusi dari populasi adalah tidak normal.

**Hasil Uji Normalitas Data Residual**

Dari hasil pengujian normalitas data yang disajikan pada tabel SPSS, didapat bahwa nilai probabilitas (sig) variabel residual sebesar 0,486 > 0,05 yang menunjukkan bahwa data yang digunakan memiliki sebaran yang normal. Dengan kata lain asumsi normalitas data terpenuhi.

**Koefisien Determinasi Simultan**

Dari hasil perhitungan Tabel Koefisien Determinasi Simultan didapat bahwa nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 43,1%. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yang terdiri dari kepemimpinan yang berintegrasi kristiani dan motivasi kerja memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah di Permata Bank Batam sebesar 43,1%, sedangkan sisanya sebesar 56,9% lainnya merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti.

**Koefisien Determinasi Parsial**

Berdasarkan output dari Tabel SPSS dilakukan perhitungan sebagai berikut:

Pengaruh  $X_1$  terhadap  $Y = 0,390 \times 0,475 = 0,185$  atau 18,5%

Pengaruh  $X_2$  terhadap  $Y = 0,461 \times 0,533 = 0,246$  atau 24,6%

Dari hasil perhitungan di atas, terlihat bahwa motivasi kerja karyawan ( $X_2$ ) memberikan kontribusi paling dominan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah ( $Y$ ) dengan kontribusi yang diberikan sebesar 24,6%, sedangkan 18,5% lainnya diberikan oleh kepemimpinan berintegrasi kristiani ( $X_1$ ).

**Pengujian Hipotesis Simultan**

Untuk membuktikan apakah kedua variabel bebas yang diuji yang terdiri dari kepemimpinan berintegrasi kristiani dan motivasi kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah Permata Bank Batam, maka dilakukan pengujian hipotesis dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ , artinya secara simultan, kedua variabel bebas yang terdiri dari kepemimpinan berintegrasi kristiani dan motivasi kerja karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah Permata Bank Batam.

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$ , artinya secara simultan, kedua variabel bebas yang terdiri dari kepemimpinan berintegrasi kristiani dan motivasi kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah Permata Bank Batam.

Taraf signifikansi ( $\alpha$ ) : 0,05

Kriteria uji : tolak  $H_0$  jika nilai t-hitung > t-tabel,  $H_a$  terima dalam hal lainnya

Nilai statistik uji F dapat diketahui dari tabel output berikut:

**Pengujian Hipotesis Simultan**

Dari table 4.72 yang dibuat, diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 56,066. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai F-tabel pada tabel distribusi F. Dengan  $\alpha=0,05$ ,  $db_1=2$  dan  $db_2=148$ , diperoleh nilai F-tabel sebesar 3,057. Dari nilai-nilai di atas, terlihat bahwa nilai  $F_{hitung} (56,066) > F_{tabel} (3,057)$ , sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya secara simultan kedua

variabel bebas yang terdiri dari kepemimpinan berintegrasi kristiani dan motivasi kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah Permata Bank Batam.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut, Kesatu, secara parsial, kepemimpinan yang berintegrasi kristiani berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah Permata Bank Batam dengan kontribusi yang diberikan sebesar 18,5%. Kedua, secara parsial, motivasi kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah Permata Bank Batam dengan kontribusi yang diberikan sebesar 24,6%. Ketiga, secara simultan, kepemimpinan yang berintegrasi kristiani dan motivasi kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah Permata Bank Batam dengan kontribusi yang diberikan sebesar 43,1%, sedangkan 56,9% lainnya merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti

Saran untuk Permata Bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan seluruh karyawan kepada para nasabah harus dimulai dari pemimpin yang berintegritas di sesuaikan dengan integritas kristiani yang dapat diterapkan kepada semua pemimpin secara umum termasuk dalam hal memberikan dorongan dan motivasi dalam bekerja, sehingga memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan pelayanan yang di targetkan oleh manajemen Permata Bank kepada para pimpinan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta, Raja Grafindo, 2014.
- Abraham, Rubin Adi. *Diklat Kuliah: Pemimpin Yang Handal*. Bandung: STT Kharisma, 2016.
- Adi, Lukas. *Smart Book of Christianity: Perjanjian Lama*. Yogyakarta: Andi, 2015.
- Alkitab Penuntun Hidup Berkemenangan*. Malang: LAI, 2006.
- Basiang, Martin. *The Contemporary Law Dictionary*. Jakarta: Gramedia, 2016.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media, 2005.
- Cloud, Henry. *Integritas: Keberanian Memenuhi Tuntutan Kenyataan*. Jakarta: Gunung Mulia, 2005.
- Hamdani, Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat 2006.
- Hazriyanto, Hazriyanto, Badaruddin Ibrahim, and Frangky Silitonga. "Organizational commitment, satisfaction and performance of lecturer (model regression by gender of man)." *International Review of Management and Marketing* 9, no. 2 (2019): 40.
- Hazriyanto, Badaruddin bin Ibrahim, and Mu'min Franky. "The Effect of Commitment and Motivation Toward Teacher's Performance at Tanjung Balai Karimun in Indonesia." *Copyright Conditions All rights are reserved. No part of this publication may be reproduced stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the express and prior written permission of the STAI Sultan Abdurrahman*. (2015): 3303.
- Heidjachman, Ranupandojo. *Manajemen Personalita*. Yogyakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Joyner, Rick. *Kepemimpinan: Kekuatan Dari Hidup Yang Kreatif*. Jakarta: Nafiri Gabriel, 2005.
- Kinicki, Robert Kreitner and Angelo. *Perilaku Organisasi, Terjemahan: Erly Suandy, Edisi Pertama*.

- Jakarta: Salemba Empat, 2003.
- Kadarisman. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo, 2013.
- Maxwell, Jhon C. *The Leadership HandBook 26*. Surabaya: MIC Publishing, 2016.
- \_\_\_\_\_, *Etika Yang Perlu Diketahui Setiap Pemimpin*. Jakarta, BPK Gunung Mulia, 2008.
- \_\_\_\_\_, *Good Leaders Ask Great Question*, alih bahasa: Selviya Hanna. Surabaya: MIC Publishing, 2015.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Jakarta: Galia Indonesia, 2011.
- Rinanse, Abdi. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Teori Dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sanusi, Anwar. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Sangadji. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi, 2013.
- Simanjuntak, Ferry *Metodologi Penelitian*. Bandung: STT Kharisma, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Reneka Cipta, 2012.
- \_\_\_\_\_, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS 2014.
- Subur, Jumadi. *Employee Revolution*. Depok: Penebar Swadaya Group, 2011.
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali, 2013.
- Wright, Christoper Lovelock & Lauren K. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indonesia: Indeks, 2007.
- Yudho, Bambang. *How to Became A Christian Leader*. Jakarta: Andi, 2006.
- <https://www.permatabank.com/Company Profile> Permata Bank diakses pada 12 Januari 2017.