

PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL
KEPALA SEKOLAH TERHADAP IKLIM PELAYANAN

Studi Pada Guru SD Tunas Unggul Bandung
Dalam Rangka Meningkatkan Iklim Pelayanan di SD Tunas Unggul

Oleh :

Leili Agustina Syadiah; Dr. Marina Sulastiana, M.Si., Psi ; Drs. Andi Rizaldi, M.Psi.

ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian untuk melihat pengaruh kepemimpinan transformasional kepala sekolah terhadap iklim pelayanan guru SD Tunas Unggul. Konsep kepemimpinan yang digunakan diambil dari Bass (1998) dan iklim pelayanan dari Lyttle (2004). Kuesioner dari kepemimpinan transformasional dan iklim pelayanan setelah melalui uji validitas dan reliabilitas, setelah itu kuesioner itu diberikan kepada 43 guru SD Tunas Unggul, Bandung. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh signifikan dari kepemimpinan transformasional terhadap iklim pelayanan guru.

I. PENDAHULUAN

Lupiyoadi dan Hamdani (2011) menyatakan jasa pendidikan memiliki karakteristik yaitu jasa murni yang membutuhkan kehadiran pengguna dengan intensitas hubungan yang tinggi antara pemberi jasa dengan pengguna jasa (*high contact system*) melalui hubungan keanggotaan (*member relationship*). Sistem pemberian jasa terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan, serta pelanggan (murid dan orang tua) dan penyedia jasa (guru dan manajemen sekolah) yang terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung menjadikan mutu layanan pada eksternal, khususnya pada murid dan orang tua selaku *prime customer*, terus diperhatikan dan ditingkatkan oleh pihak manajemen.

Mechinda dan Patterson (2009) mengutip pandangan Dietz et al bahwa dibalik layanan utama dan prima suatu organisasi, maka disitu terdapat suatu iklim pelayanan yang positif. Mechinda dan Patterson (2009) mengutip pandangan Bendapudi dan Bendapudi (2005) serta Schneider dan Bowen (1995) bahwa "*consumers are better served if service structured to meet and satisfy the need their employees*", artinya pelanggan akan terlayani lebih baik jika layanan yang disusun memenuhi dan memuaskan karyawannya.

Steinke (2008) mengutip pandangan Davis dan Heskett bahwa *‘if we care our people, then they will care for our clients’* atau kata lain apabila kita peduli terhadap karyawan kita, maka mereka akan peduli terhadap pelanggan kita. Novac & Bratanov (2014) mengutip Bass & Riggio (2006) bahwa iklim dan gaya kepemimpinan memiliki hubungan yang sangat erat. Pemimpin yang menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat dapat menghadirkan iklim yang kondusif pada organisasi. Sebaliknya, ketika gaya kepemimpinan tidak tepat, maka iklim akan menjadi elemen yang pertama kali terpengaruh oleh ketidakpuasan orang-orang secara umum. Dengan kata lain, gaya kepemimpinan berpengaruh pada iklim organisasi.

II. KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN IKLIM PELAYANAN

Bass (1998) mengutip pandangan Burns (1978) mendefinisikan bahwa: *”Transformational leader focus on developing and raising the awareness of their followers about the importance of satisfying higher-order growth-needs”* Kepemimpinan transformasional menekankan pada pengembangan dan peningkatan kesadaran pengikutnya tentang pentingnya menumbuhkan kebutuhan bawahan/pengikut yang lebih tinggi pada kepuasan (dalam bekerja/berkiprah).

Bass dan Riggio mendefinisikan kepemimpinan transformasional sebagai berikut: *”Transformational leader inspiring the followers to work toward transcendent goals, to work for the greater good beyond their own self-interest, moving followers toward self-actualization, and also developing and raising the awareness of their followers about the importance of satisfying higher-order growth needs”* (Bass & Riggio, 2006)

Terdapat empat dimensi dalam *transformational leadership*, yaitu: *Inspirational motivation leader*, *Idealized influence leader*, *Individual consideration leader*, dan *Intellectual stimulation leader*

Istilah iklim pelayanan bermula dari Lytle, Horn, dan Mokwa (dalam Schneider, 2004) yang mengembangkan konsep mengenai *service climate*. Mereka mencoba mengembangkan dimensi-dimensi yang ada pada *service climate* dengan metode yang hampir sama dengan yang dilakukan Schneider. Lytle et al. mengemukakan konsep mengenai *organizational service orientation*. *Organizational service orientation* menggambarkan sikap dan perilaku yang secara langsung mengarah pada proses pemberian pelayanan dalam sebuah organisasi dan menentukan kondisi semua interaksi antara organisasi dan *customer*-nya.

Menurut Schneider (2004), pada dasarnya iklim pelayanan merepresentasikan fungsi internal organisasi yang berfokus pada kualitas pelayanan. Iklim pelayanan yang positif tercipta dalam beberapa kondisi antara lain: saat pekerja merasa bahwa mereka diberikan *reward* jika memberikan kualitas pelayanan yang baik; saat mereka merasa bahwa pihak manajemen perusahaan berkomitmen untuk memberikan waktu, tenaga, dan sumber daya yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan; dan saat karyawan mendapatkan *training* yang efektif untuk menangani *customer*. Para karyawan akan menampilkan performa yang baik mengikuti kebijakan dan prosedur yang tersedia untuk memberikan pelayanan yang terbaik sebagai tujuan dari perusahaan.

Definisi Iklim pelayanan yang paling sering dikutip adalah definisi dari Schneider dan White (2004). "*Service climate as the shared employee perceptions of the policies, practices, and the behaviors that get rewarded, supported, and expected with regard to customer service and customer service quality.*"

Beberapa ahli dalam bidang iklim pelayanan telah mengeluarkan dimensi tentang iklim pelayanan, pada penelitian ini yang digunakan adalah dimensi iklim pelayanan dari Lytle (dalam Schneider & White, 2004; Solnet & Paulsen, 2005) yaitu :

1. *Service leadership practices, (Servant Leadership dan Service Vision)*
2. *Service Encounter Practices (Customer Treatment & Employee Empowerment)*
3. *Service System Practices (Service Failure Prevention, Service Failure Recovery, Service Technology, & Service Standards Communication)*
4. *Human Resources Management Practices (Service Training & Service Rewards)*

III. HIPOTESIS

Dietz seperti yang dikutip oleh Mechinda dan Patterson, (2009) mengatakan ketika layanan menjadi hal yang utama dan diberikan secara prima oleh suatu organisasi, maka didalamnya ada suatu iklim pelayanan yang positif. Berdasarkan penjelasan tersebut, sebagai upaya menciptakan iklim pelayanan guru yang positif, SDTU perlu mengupayakan agar kepala sekolah SD sebagai pemimpin manajemen di SDTU yang membawahi para guru memiliki gaya kepemimpinan yang mendukung iklim pelayanan para guru tersebut. Berdasarkan fenomena yang muncul dan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis penelitian yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah :

H0 : “Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah tidak memiliki pengaruh pada *Iklm pelayanan Sekolah Tunas Unggul*”

H1 : “Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah memiliki pengaruh pada *Iklm pelayanan Sekolah Tunas Unggul*”

IV. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian survey dapat digunakan sebagai teknik penelitian melalui pedoman wawancara dan kuesioner. Penelitian kuantitatif pada umumnya dilakukan pada populasi atau sampel tertentu secara representatif. Pada penelitian hal yang dilihat adalah gejala sebab akibat (kausalitas) dari fenomena yang ada. sehingga dalam penelitian ini terdapat variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono, 2006). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini terdapat dua yaitu pengujian secara keseluruhan dengan mencari pengaruh gaya kepemimpinan terhadap iklim pelayanan yaitu menggunakan analisis regresi. Teknik analisis regresi ini dapat digunakan untuk menganalisis pola hubungan antarvariabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung ataupun tidak langsung antara variabel bebas pada variabel terikat. Regresi sederhana dapat dianalisis karena didasari oleh hubungan fungsional atau sebab akibat (kausal) variabel bebas terhadap variabel terikat (Riduwan, 2008).

Pada penelitian ini sampel yang diambil adalah seluruh sampel (*total sampling*). Sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah penelitian populasi yaitu seluruh guru SD Tunas Unggul, baik guru kelas, guru bidang studi juga guru pendamping dari unit SD sejumlah 43 orang.

Penggunaan skoring *item* adalah skala likert dengan skala 5 Sifat skala adalah ordinal. Setelah ada skoring dari jawaban, maka akan dijumlahkan keseluruhan skor tersebut. Semakin sering item-item tersebut dengan kenyataan yang subjek rasakan di tempat kerja, maka semakin tinggi skor yang diperoleh. Skor yang semakin tinggi menunjukkan semakin kuat kepemimpinan transformasional kepala sekolah. Begitu[un untuk iklim pelayanan, skoring *item* adalah skala likert dengan skala 5 Sifat skala adalah ordinal. Semakin sesuai item-item tersebut dengan kenyataan yang subjek rasakan di tempat kerja, maka semakin

tinggi skor yang diperoleh. Skor yang semakin tinggi menunjukkan semakin positif iklim pelayanan di SD Tunas Unggul.

Validitas pada penelitian ini menggunakan validasi content dengan *expert judgement* oleh tim pembimbing, yang dilanjutkan dengan pengujian validitas butir pernyataan melalui *item discriminant* metode Pearson. Setelah itu dilakukan uji reliabilitas menggunakan teknik alpha cronbach.

V. HASIL PENELITIAN

Hasil reliabilitas dari alat ukur masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Variabel	Angka Koefisien Alpha Cronbach
Kepemimpinan Transformasional	0.889
Iklim Pelayanan	0.926

Hasil pengujian analisis regresi persen. dapat diketahui bahwa p-value hasil perhitungan adalah 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dibandingkan 0,05 ($p\text{-value} < 0,05$), maka H_0 ditolak. Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan kepemimpinan transformasional terhadap iklim pelayanan guru SD. Nilai regresi nya $R = 0,54$; $R^2 = 0,29$. Hasil tersebut memperlihatkan besarnya sumbangan pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap iklim pelayanan guru SD sebesar 29%.

VI. DISKUSI

REFERENSI

- Aamodt, M.G. (2010). *Industrial/organizational psychology : an applied approach*. USA : Wadsworth Cengage Learning.
- Arikunto, S. (1990). *Manajemen penelitian*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Avolio, B. J. , Bass, B. M. (2002). *Developing potencial across a full range of leadership*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publisher.
- Bass, B. M. (1988). *Transformational leadership: industrial, military, and educational impact*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publisher.

- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership* (2nd Edition). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publisher.
- Carrasco, H., Martinez-Tur, V., Peiro, J. M., & Moliner, C. (2012). Validation of a measure of service climate in organization. *Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos*, 28(2), 69-80.
- Chathoth, P. K., Mak, B., Jauhari, V., & Manaktola, K. (2007). structural model combining their effects on employee satisfaction employees' perceptions of organizational trust and service climate. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31 (3), 338-355.
- Fisher, M. W. (2003). *Effect of principal leadership style on school climate and student achievement in select Idaho Schools*. Dissertation. Idaho : University of Idaho.
- Freidenberg, L. (1995). *Psychological testing ; design, analysis, and use*. United States of America: Allyn and Bacon.
- Gibson, J. L. dkk. (1996). *Organisasi : Perilaku-struktur-proses*. Terjemahan. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Holloway, J. B. (2012). Leadership behavior and organizational climate : an empirical study in a non profit organization. *Emerging Leadership Journeys*, 5(1), 9-35.
- House, R. J. (1996). Path-goal theory of leadership: lessons, legacy, and a reformulated theory. *The Leadership Quarterly Journal*, 7(3), 323-352.
- Jong, A. D., Ruyter, K. D., Lemmink, J. (2004). Antecedents and consequences of the service climate in boundary-spanning self-managing service teams. *Journal of Marketing*, 68, 18-35.
- Keitner, R., & Angelo, K. (2007). *Organizational behavior* (7th Edition). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Kinicki, A., & Fugate, M. (2012). *Organizational behavior. key concepts, skill & best practices*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Landy, F. J., & Jeffrey, M. C. (2010). *Work in the 21st century; an introduction to industrial and organizational psychology*. (3rd Edition). United States of America : John & Wiley Sons Inc.
- Little, M. M., & Dean, A. M. (2006). Link between service climate, employee commitment and employees' service quality capability. *Managing Service Quality*, 16 (5), 160-176
- Lupiyoadi, R. A. H. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martin, A., Kennedy, B., and Stocks, B. Academic service climate as a source of competitive advantage: leverage for university administrators. *Education Research And Perspectives*, 33(1), 13-160
- Mechinda, P., & Paul, G. P. (2011). The impact of service climate and service provider personality on employees customer-oriented behavior in a high contact setting. *Journal of Service Marketing*, 25(2), 101-113.

- Monty, L. L., Lytle, R. S. ., & Samo, B. (2000). Service orientation in transitional markets: does it matter?. *European Journal of Marketing*, 34(3), 279-298.
- Pierce, J. L., & John W. N. (2011). *Leaders and The Leadership Process ; Readings, Self-Assesment and Applications* (6th Edition) . Singapore: Mc. Graw Hill International.
- Rahim, B. (2013). *Pengaruh leader behaviors terhadap organizational commitment ; studimengenaianalisispengaruh leader behaviors berdasarkanteori path-goal terhadap organizational commitmentpadakaryawan level staf pt. xy kantor pusat jakarta dalamrangkameningkatkan organizational commitment karyawan*. Tesis.Jatinangor : Unpad.
- Ram, P., Bhagarvi, S., & Prabhakar, G. V. (2011)work environment, service climate, and customer satisfaction : Examining theoretical and empirical connection. *International Journal of Bussines and Social Science*, 2(20). 121-130.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior*. (4th Edition). United States of America: Pearson.
- Ross, J. A., & Gray, P. (2006). Transformational leadership and teacher commitment to organizational values: the mediating effects of collective teacher efficacy. *School Effectivenessand School Improvement*, 1 (2), 179-199.
- Ross, J. A., & Gray, P. (2006). School leadership and student achievement: the mediating effects of teacher beliefs. *Canadian Journal of Education*, 29(3), 798-82.
- Schneider, B., & White, S.S. (2004). *Service quality : research perspectives*. California: Sage Publication.
- Schneider, B., White, S. S., & Paul, M. C. (1998). Linking service climate and customer perceptions of service quality: test of a casual model. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 150-163.
- Sembiring, Lala S. 2011. *Pengaruh service climate terhadap kualitas pelayanan karyawan front line*. Tesis. Jatinangor :UniversitasPadjadjaran.
- Silverthone, C. (2000).Situational leadership theory in Taiwan : a different culture perspective. *Leadership & Organizational Development Journal*. 21 (2). 68-74.
- Smither, R. D. (1994). *The psychology of work and human performance*. (2nd Edition). New York: Harper Collins College Publisher.
- Solnet, D., & Paulsen, N. (tanpa tahun). *Service Climate, Employee identification, and customer outcomes in hotel property rebranding*. Australia : University of Queensland
- Spector, Paul E. (2012). *Industrial and organizational psychology ; Research and practices*. (6th Edition). Singapore : John Wiley & Sons.
- Steinke, C. (2008). Examining the role of service climate in health care..*International Journal of ServiceIndustry Management*. 19 (2), 189-206.

- Sugiyono. (2008). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suhendar, D. (2013). *Pengaruh kepemimpinan kepala sekolah, kinerja mengajar guru, fasilitas belajar, dan lingkungan belajar terhadap mutu sekolah*. Disertasi. Bandung :Universitas Pendidikan Indonesia.
- Tajasom, A.,& Ahmad, A. A. (2011). Principals' leadership style and school climate: teachers' perspectives from Malaysia. *The International Journal of Leadership in Public Services*,7 (4), 314-333.
- Vartanian, L.(2007). *The Relationship Between Emotional Intelligence and Situational Leadership*. Dissertation. ProQuest.
- Voon, B-H., Hamali, J.,&Tangkau, J. (2009). Linking service climate to organisational performance: evidence from Sarawak. *International Journal Business and Society*. 10 (1), 118-26.
- Yukl, G. (2012). *Leadership in organization*. New York : Pearson.