

## RINGKASAN

Kepemimpinan memiliki memiliki peranan penting dalam kerangka manajemen. Sebab fungsi kepemimpinan itu merupakan salah satu diantara peranan manajer dalam rangka untuk mengajak atau menghimbau semua bawahan atau pengikut, agar dengan penuh kemauan memberikan pengabdian dalam mencapai tujuan organisasi, sesuai dengan kemampuan para bawahan secara maksimal. Organisasi yang berhasil memiliki sebuah ciri utama yang membedakannya dengan organisasi yang tidak berhasil, yaitu kepemimpinan yang dinamis dan efektif. Model Kepemimpinan Contingency Fiedler mengatakan bahwa efektifitas kepemimpinan tergantung pada cocok dan tidaknya kepemimpinan dengan faktor-faktor situasional yaitu hubungan pemimpin-bawahan, struktur tugas dan kekuatan posisi pemimpin. Bertitik tolak dari tinjauan tersebut maka penelitian ini mengambil judul : “ Pengaruh Faktor-Faktor Situasional Organisasi Terhadap Efektifitas Kepemimpinan Bidang Pelayanan Nasabah Dan Bidang Operasional Pada Kantor Cabang Bank Pemerintah Di Yogyakarta”. Sebagai salah satu upaya untuk peningkatan efektifitas kepemimpinan dapat dilakukan pemimpin bidang pelayanan nasabah dan pemimpin bidang operasional untuk memahami faktor-faktor situasional organisasi.

Tujuan penelitian ini adalah berupaya untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor situasional organisasi yang terdiri dari hubungan pemimpin-bawahan, struktur tugas dan kekuatan posisi terhadap efektifitas kepemimpinan pada bidang pelayanan nasabah dan bidang operasional kantor cabang Bank Pemerintah di Yogyakarta, kemudian menemukan faktor mana yang mempunyai pengaruh dominan terhadap efektifitas kepemimpinan bidang pelayanan nasabah dan bidang operasional pada kantor cabang Bank Pemerintah di Yogyakarta, serta mengungkapkan apakah terdapat perbedaan efektifitas kepemimpinan bidang pelayanan nasabah dengan bidang operasional pada kantor cabang Bank Pemerintah di Yogyakarta.

Teknik pengambilan sampel, digunakan metode sensus, karena kecilnya ukuran populasi. Sampel penelitian adalah kepala-kepala bagian yang masing-masing berjumlah 4 orang pada bidang pelayanan nasabah dan bidang operasional, jumlah populasi sebesar 104 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu berupa jawaban kuesioner dari responden yang digunakan.

Adapun model analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan uji t dua sampel bebas (*difference between to group means*). Variabel tergantung adalah efektifitas kepemimpinan bidang pelayanan nasabah dan bidang operasional kantor cabang Bank Pemerintah di Yogyakarta. Variabel bebas terdiri dari tiga variabel yaitu hubungan pemimpin-bawahan (X1), struktur tugas (X2) dan kekuatan posisi (X3).

Hipotesis penelitian ini menduga bahwa : (1) faktor-faktor situasional organisasi yang meliputi : hubungan pemimpin-bawahan, struktur tugas dan kekuatan posisi mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap efektifitas kepemimpinan bidang pelayanan nasabah kantor cabang Bank Pemerintah di Yogyakarta; (2) faktor hubungan pemimpin-bawahan mempunyai pengaruh yang dominan terhadap efektifitas kepemimpinan bidang pelayanan nasabah kantor cabang Bank Pemerintah di Yogyakarta; (3) faktor-faktor situasional organisasi yang meliputi : hubungan pemimpin-bawahan, struktur tugas dan kekuatan posisi mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap efektifitas kepemimpinan bidang operasional kantor cabang Bank Pemerintah di Yogyakarta; (4) faktor hubungan pemimpin-bawahan mempunyai pengaruh yang dominan terhadap efektifitas kepemimpinan bidang operasional kantor cabang Bank Pemerintah di Yogyakarta; (5) Terdapat perbedaan efektifitas kepemimpinan yang nyata antara bidang pelayanan nasabah dengan bidang operasional pada kantor cabang Bank Pemerintah di Yogyakarta.

Hasil penelitian dengan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa ternyata ketiga variabel bebas hubungan pemimpin-bawahan (X1), struktur tugas (X2) dan kekuatan posisi (X3) mempunyai pengaruh yang bermakna (signifikan) terhadap efektifitas kepemimpinan bidang pelayanan nasabah maupun bidang operasional kantor cabang Bank Pemerintah di Yogyakarta. Derajat hubungan antara variabel-variabel bebas dengan variabel tergantung pada bidang pelayanan nasabah dan bidang operasional, diperlihatkan oleh angka koefisien determinasi keseluruhan bidang pelayanan nasabah (BP) (R square atau  $R_{BP}^2$ ) sebesar 0,4877 dan koefisien determinasi keseluruhan bidang operasional (BO) (R square atau  $R_{BO}^2$ ) sebesar 0,5446. Angka  $R_{BP}^2$  sebesar 0,4877 dan  $R_{BO}^2$  sebesar 0,5446, menunjukkan bahwa variabel-variabel bebas yang meliputi hubungan pemimpin-bawahan (X1), struktur tugas (X2) dan kekuatan posisi (X3) secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi variabel tergantung efektifitas kepemimpinan bidang pelayanan nasabah dan bidang operasional pada kantor cabang Bank Pemerintah di Yogyakarta sebesar 48,77% dan 54,46%. Hasil F hitung bidang pelayanan nasabah ( $F_{hitung (BP)}$ ) sebesar 15,232 dengan F hitung bidang operasional ( $F_{tabel (BO)}$ ) sebesar 19,137, yang berarti lebih besar dari  $F_{tabel}$  pada taraf signifikan ( $\alpha = 0,05$ ) sebesar 2,37, dan karena terdapat pengaruh yang bermakna antara variabel bebas dengan variabel tergantungnya, maka hipotesis pertama dan ketiga yang diajukan terbukti atau diterima. Kontribusi terbesar dari faktor-faktor situasional organisasi terhadap efektifitas kepemimpinan bidang pelayanan nasabah pada kantor cabang Bank Pemerintah di Yogyakarta diperoleh dari faktor hubungan pemimpin-bawahan, terlihat dari hasil koefisien determinasi secara parsial ( $r_{BP}^2$ ) sebesar 11,46 angka ini merupakan kontribusi terbesar dari kedua variabel yang lain, dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan terbukti atau diterima. Sedangkan kontribusi terbesar dari faktor-faktor situasional organisasi terhadap efektifitas kepemimpinan bidang operasional pada kantor cabang Bank Pemerintah di Yogyakarta diperoleh dari faktor

kekuatan posisi, terlihat dari hasil koefisien determinasi secara parsial ( $r_{BO}^2$ ) sebesar 22,92 angka ini merupakan kontribusi terbesar dari kedua variabel yang lain, dengan demikian hipotesis keempat yang diajukan tidak terbukti atau ditolak.

Hasil perhitungan dengan menggunakan uji t dua sampel bebas (difference between two group means) untuk melihat perbedaan antara efektifitas kepemimpinan bidang pelayanan nasabah dan bidang operasional pada kantor cabang Bank Pemerintah di Yogyakarta, menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,7540 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  pada taraf signifikan ( $\alpha = 0,05$ ) sebesar 2,000, hal ini dapat diartikan bahwa tidak terdapat perbedaan yang nyata antara efektifitas kepemimpinan bidang pelayanan nasabah dengan bidang operasional pada kantor cabang Bank Pemerintah di Yogyakarta, sehingga hipotesa kelima yang diajukan tidak terbukti atau ditolak.