



UNIVERSITAS MERCU BUANA

**ANALISA PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP
PELAYANAN PADA BIRO UMUM SEKRETARIAT JENDERAL
DEPARTEMEN AGAMA**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Oleh

H. LUKMAN, SH
NIM : 031.03.004

**PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA, 2004**



UNIVERSITAS MERCU BUANA

ANALISA PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP PELAYANAN PADA BIRO UMUM SEKRETARIAT JENDERAL DEPARTEMEN AGAMA

TESIS

Diajukan
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi
Program Magister Manajemen
Universitas Mercu Buana

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh

H. LUKMAN, SH
NIM : 031.03.004

**PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA, 2004**

PENGESAHAN TESIS

JUDUL TESIS : ANALISA PENGARUH KEPEMIMPINAN
DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP
PELAYANAN PADA BIRO UMUM
SEKRETARIAT JENDERAL DEPARTEMEN
AGAMA

NAMA MAHASISWA : H. LUKMAN, SH

NIM : 031.03.004

Tesis Ini Telah Disetujui Dan Dipertahankan Didepan Sidang Tim Penguji
Program Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas mercu Buana.

Pada Hari : Sabtu
Tanggal : 25 September 2004
Tempat : Ruang Sidang Program Pascasarjana Manajemen Universitas
Mercu Buana, Jalan Menteng Raya No. 29 Jakarta Pusat.

Menyetujui :
Pembimbing Tesis

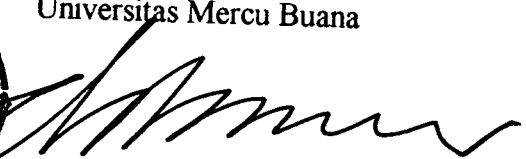
 14/ 04
/10

Dr. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, Msi

Mengetahui :

Direktur Program Pascasarjana Magister Manajemen
Universitas Mercu Buana




Dr. Ir. Dana Santoso, M. Eng. S. P.hd

ABSTRAK

H. LUKMAN, SH, Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Pelayanan pada Biro Umum Sekretariat Jenderal Departemen Agama.

Pegawai sebagai sumberdaya merupakan asset yang sangat penting bagi setiap organisasi, karena peranannya sangat menentukan berhasil tidaknya organisasi dalam mencapai tujuannya. Guna mewujudkan pegawai yang mempunyai disiplin yang tinggi dan berprestasi baik, maka pegawai perlu dikembangkan dengan segala potensi yang dimilikinya, baik untuk pegawai baru maupun pegawai yang sudah lama bekerja.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : 1) Adakah pengaruh kepemimpinan terhadap pelayanan pada Biro Umum Sekretariat Jenderal Departemen Agama ? 2) Adakah pengaruh disiplin kerja terhadap pelayanan pada Biro Umum Sekretariat Jenderal Departemen Agama ? 3) Bagaimana pengaruh kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap pelayanan pada Biro Umum Sekretariat Jenderal Departemen Agama ?

Adapun tujuan penulisan ini adalah : 1) Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap pelayanan pada Biro Umum Sekretariat Jenderal Departemen Agama. 2) Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja pada Biro Umum Sekretariat Jenderal Departemen Agama. 3) Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap pelayanan pada Biro Umum Sekretariat Jenderal Departemen Agama.

Kesimpulan : 1) Bahwa kepemimpinan yang ada di Biro Umum Sekretariat Jenderal Departemen Agama mempunyai tiga peranan manajemen yang harus dilaksanakan oleh pimpinan, peranan-peranan itu adalah Peranan Hubungan Antar Pribadi (*Interpersonal Role*), Peranan Yang Berhubungan Dengan Informasi (*Informational Role*), Peranan Pembuat Keputusan (*Decisional Role*). Sehingga dengan adanya peranan tersebut, pelayanan yang ada di organisasi akan meningkat. 2) Metode penilaian disiplin kerja yang dilakukan pada Biro Umum Sekretariat Jenderal Departemen Agama mencakup : kesetiaan, loyalitas, kejujuran, disiplin kerja, sikap dan tugas, sikap terhadap lingkungan kerja, tanggung jawab, inisiatif kerja dan kerja sama. Dengan adanya faktor tersebut, pelayanan akan meningkat sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi tercapai. 3) Pada pengujian hipotesis, maka variabel X1 (kepemimpinan) dan variabel X2 (disiplin kerja) berpengaruh nyata terhadap pelayanan karena t hitung-nya $> t$ tabel, hasil F hitung diperoleh nilai yang lebih besar daripada F tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel X1 (kepemimpinan) dan variabel X2 (disiplin kerja) terhadap pelayanan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis ini bertujuan untuk mencapai gelar Magister Manajemen, selain mengikuti dan lulus ujian dari seluruh mata kuliah baik negara maupun lokal, juga diwajibkan penulis berhasil menyusun tesis yang berjudul Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Pelayanan Pada Biro Umum Sekretariat Jenderal Departemen Agama.

Dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan dukungan moril, spiritual maupun materiil baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dana Santoso, M. Eng, Phd, sebagai Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana yang telah berkenan memberikan arahan berupa masukan dan saran hingga selesainya tesis ini.
2. Bapak Dr. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si, sebagai Dosen Pembimbing Thesis yang telah berkenan meluangkan waktu memberikan masukan dan arahan dalam penyelesaian tesis ini.
3. Para Dosen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu pengetahuan dengan penuh kesabaran kepada penulis.
4. Rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dorongan positif selama proses belajar berlangsung.

5. Keluarga kami tercinta yang selalu memberikan semangat dan dorongan baik moril maupun materil.
6. Semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penulis untuk memperlancar penyelesaian thesis ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa, senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, Amien.

Jakarta, April 2004

Penyusun



H. Lukman, SH

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Batasan Masalah	2
1.3. Perumusan Masalah	2
1.4. Tujuan Penelitian	2
1.5. Kegunaan Penelitian	3
1.6. Sistematika Penulisan	3

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia	6
2.2. Kepemimpinan	9
2.2.1. Pentingnya Kepemimpinan	12
2.2.2. Gaya Kepemimpinan	13
2.2.3. Fungsi Kepemimpinan	17
2.2.4. Teori Kepemimpinan	18
2.2.5. Perilaku Kepemimpinan	19
2.3. Disiplin Kerja	22
2.3.1. Tujuan Disiplin Kerja	25
2.3.2. Pendekatan Disiplin Kerja	25
2.4. Arti dan Klasifikasi Pelayanan	27
2.5. Kerangka Pemikiran	28

BAB III	: METODE PENELITIAN	
3.1.	Obyek Penelitian	30
3.2.	Data Penelitian	30
3.2.1.	Data yang Diperlukan	30
3.2.2.	Prosedur Pengambilan Data	30
3.2.3.	Instrumen Penelitian	32
3.2.4.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.3.	Metode Penelitian	34
3.4.	Metode Analisa	35
BAB IV	: GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
4.1.	Sejarah Departemen Agama	37
4.2.	Latar Belakang Sosial Politik	41
4.3.	Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Kewenangan	45
4.4.	Susunan Organisasi	46
BAB V	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1.	Analisis Pengaruh Kepemimpinan pada Biro Umum SetJen Departemen Agama	52
5.2.	Deskripsi Data Penelitian	57
5.3.	Pelaksanaan Disiplin Kerja pada Biro Umum SetJen Departemen Agama	59
5.4.	Peningkatan Pelayanan pada Biro Umum SetJen Departemen Agama	68
5.5.	Hasil Uji Hipotesa	70
BAB VI	: KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1.	Kesimpulan	74
6.2.	Saran	75