

**EFEK MODERASI IKLIM PELAYANAN PADA SIFAT PROAKTIF, MOTIVASI
DAN KINERJA PELAYANAN
(Studi Pada Karyawan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di
Surakarta)**



SKRIPSI

Disusun untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan Guna
Meraih Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Disusun oleh:

ANDIKA GIGIH PRASETYA

F0213008

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA

2017

ABSTRAK

EFEK MODERASI IKLIM PELAYANAN PADA SIFAT PROAKTIF, MOTIVASI DAN KINERJA PELAYANAN (Studi pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Surakarta).

Oleh:

ANDIKA GIGIH PRASETYA

NIM. F0213008

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sifat proaktif terhadap kinerja pelayanan. Objek pada penelitian ini adalah maskapai penerbangan Garuda Indonesia di Surakarta. Teknik pengambilan sample pada penelitian ini menggunakan *convenience sampling*. Sifat proaktif merupakan kepribadian yang menggambarkan keinginan mereka untuk terus maju. Penelitian ini akan membahas hubungan antara sifat proaktif terhadap kinerja pelayanan yang dimediasi oleh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik.

Populasi penelitian ini adalah karyawan maskapai penerbangan Garuda Indonesia yang berjumlah 155 karyawan. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 100 karyawan. Pada penelitian ini pengujian validitas dan reliabilitas serta hipotesis menggunakan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sifat proaktif berpengaruh positif pada kinerja pelayanan. Motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik memediasi pada hubungan antara sifat proaktif terhadap kinerja pelayanan secara parsial dan positif. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa iklim pelayanan merupakan sebagai variabel bebas bukan sebagai variabel pemoderasi.

Kata Kunci: sifat proaktif, iklim pelayanan, motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik, kinerja pelayanan

ABSTRACT

THE MODERATING EFFECT OF SERVICE CLIMATE TOWARD PROACTIVE PERSONALITY, MOTIVATION AND SERVICE PERFORMANCE

(Study at Garuda Indonesia Airlines at Surakarta)

By :

ANDIKA GIGIH PRASETYA

NIM. F0213008

This research attempts to investigate the effect of proactive personality toward service performance. The research objects of this research is Garuda Indonesia Airlines at Surakarta. This study will discuss the relationship between the proactive personality toward service performance that is mediated with intrinsic motivation and extrinsic motivation.

Population of this research is Garuda Indonesia Airline with total employee 155 people. The sampling technique of this research is convenience sampling. Total sample we used in this research is 100 employees. For validity, reliability and hypothesis testing we used SPSS.

The results of this research proves that proactive personality has positive and significant effect to performance services. Intrinsic motivation and extrinsic motivation partially mediates the relationship between the proactive personality on the service performance with positive and significant effect. In this research indicates service climate is a free variable instead of moderator variable.

Keywords: *proactive personality, motivation intrinsic, motivation extrinsic, service climate, services performance.*

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

EFEK MODERASI IKLIM PELAYANAN PADA SIFAT PROAKTIF, MOTIVASI DAN KINERJA PELAYANAN:

(Studi pada Karyawan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Kota
Surakarta)

Ditulis oleh mahasiswa :

Andika Gigih Prasetya

NIM F0213008

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh:

Surakarta, 16 maret 2017

Prof. Dr. Salamah Wahyuni, SU.

NIP. 195001181978032001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

EFEK MODERASI IKLIM PELAYANAN PADA SIFAT PROAKTIF, MOTIVASI DAN KINERJA PELAYANAN:

(Studi pada Karyawan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Kota
Surakarta)

Atas nama mahasiswa : Andika Gigih Prasetya (NIM F0213008)

Telah diterima dengan baik oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Sebelas Maret guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi
syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi S1
Manajemen.

Surakarta, April 2017

Tim penguji skripsi

1. _____ Sebagai Ketua (.....)
NIP.
2. Prof. Dr. Salamah Wahyuni, SU. Sebagai Pembimbing (.....)
NIP. 19500118 197803 200 1
3. _____ Sebagai Anggota (.....)
NIP.

Disahkan oleh

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Reza Rahardian, S.E., M. Si.

NIP. 19740609 200012 0 001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Andika Gigih Prasetya
NIM : F0213008
Program Studi : S1 Manajemen 2013
Judul Skripsi : Efek Moderasi Iklim Pelayanan Pada Sifat Proaktif, Motivasi Dan Kinerja Pelayanan : (Studi pada Karyawan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Kota Surakarta)

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya buat ini adalah benar benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/saduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 16 Maret 2017

Mahasiswa

Andika Gigih Prasetya

NIM F0213008

HALAMAN MOTTO

“Walaupun tak nyata, motivasi itu selalu ada.”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada:

Bapak, Ibu dan Kakak-kakakku tersayang

Ibu Prof. Dr. Salamah Wahyuni, SU

Sahabat dan Teman Seperjuangan

Almamater tercinta

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Efek Moderasi Iklim Pelayanan Pada Sifat Proaktif, Motivasi Dan Kinerja Pelayanan (Studi pada Karyawan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia, di Surakarta)**. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materiil baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Reza Rahardian, S.E, M.Si. selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Ibu Prof. Dr. Salamah Wahyuni, SU, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan kritik dan saran maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
4. Garuda Indonesia yang telah memberikan izin untuk diadakan penelitian ini.

5. Orang Tua penulis Bapak Suharyo Dwi Saksono dan Ibu Sumiyati yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moral maupun materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kakak penulis Annisa Mayang Hapsari, terimakasih untuk doa dan dukungannya.
7. Terimakasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Penulis
Andika Gigih Prasetya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENGANTAR	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH	3
1.3 TUJUAN PENELITIAN	3
1.4 MANFAAT PENELITIAN	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	5
2.1 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1.1. Kinerja Pelayanan	5
2.1.2. Sifat Proaktif	5

2.1.3. Iklim Pelayanan	6
2.1.4. Motivasi Intrinsik dan Ekstrinsik	7
2.2 PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.3 KERANGKA PENELITIAN	11
BAB III METODE PENELITIAN	13
3.1 DESAIN PENELITIAN	13
3.2 JENIS DAN SUMBER DATA.....	13
3.3 POPULASI, SAMPLE DAN SAMPLING	14
3.4 DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL ..	15
a. Variabel Independen	15
b. Variabel Dependen	16
c. Variabel Pemediasi	16
d. Variabel Pemoderasi	16
3.5 PROSEDUR DAN ANALISIS DATA	17
A. TEKNIK DAN ANALISIS DATA	17
B. UJI INSTRUMEN	17
i. UJI VALIDITAS	17
ii. UJI REALIBILITAS	18
iii. UJI HIPOTESIS	19
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	20
4.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	20
4.1.1. PROFIL GARUDA INDONESIA	20
4.2 ANALISIS DESKRIPTIF	23

4.2.1. PROFIL RESPONDEN	23
4.2.2. TANGGAPAN RESPONDEN	24
a. Sifat Proaktif	25
b. Motivasi Intrinsik	27
c. Motivasi Ekstrinsik	28
d. Iklim Pelayanan	30
e. Kinerja Pelayanan	31
4.3 HASIL INSTRUMEN PENELITIAN	32
4.3.1. UJI VALIDITAS	32
4.3.2. UJI RELIABILITAS	34
4.3.3. UJI HIPOTESIS	35
4.4 PEMBAHASAN HIPOTESIS	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1. KESIMPULAN	54
5.2. SARAN.....	56
5.4. KETERBATASAN	56
5.5. REKOMENDASI	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Identitas Responden	23
Tabel IV.2 Distribusi Tanggapan Responden Variabel Sifat Proaktif	26
Tabel IV.3 Distribusi Tanggapan Responden Variabel Motivasi Intrinsik	27
Tabel IV.4 Distribusi Tanggapan Responden Variabel Motivasi Ekstrinsik	29
Tabel IV.5 Distribusi Tanggapan Responden Variabel Iklim Pelayanan	30
Tabel IV.6 Distribusi Tanggapan Responden Variabel Kinerja Pelayanan.....	32
Tabel IV.7 <i>Output KMO and Bartlett's</i>	33
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas	34
Tabel IV.9 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel IV.10 Hasil Uji Regresi Sifat Proaktif Terhadap Kinerja Pelayanan	36
Tabel IV.11 Hasil Uji Regresi Sifat Proaktif Terhadap Kinerja Pelayanan Dimediasi Motivasi Intrinsik	38
Tabel IV.12 Hasil Uji Regresi Sifat Proaktif Terhadap Kinerja Pelayanan Dimediasi Motivasi Ekstrinsik	40
Tabel IV.13 Hasil Uji Regresi Peran Moderasi Iklim Pelayanan pada Hubungan Sifat Proaktif terhadap Motivasi Intrinsik	41
Table IV.14 Hasil Uji Regresi Peran Moderasi Iklim Pelayanan pada Hubungan Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Pelayanan.....	42

Table IV.15 Hasil Uji Regresi Peran Moderasi Iklim Pelayanan pada Hubungan Motivasi Sifat Proaktif terhadap Motivasi Ekstrinsik.....	44
Tabel IV.16 Hasil Uji Regresi Peran Moderasi Iklim Pelayanan pada Hubungan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Pelayanan.....	45
Tabel IV.17 Hasil Uji Hipotesis	46
Table IV.18 Hasil Uji <i>Hierarchical Regression</i>	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Penelitian	11
Gambar IV.1 Struktur Organisasi	22

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN 2. DATA MENTAH

LAMPIRAN 3. UJI VALIDITAS

LAMPIRAN 4. UJI RELIABILITAS

LAMPIRAN 5. METODE ANALISIS DATA

