

ABSTRAK

Timbulnya persaingan yang semakin ketat di berbagai bidang merupakan gejala yang paling menonjol di dalam era globalisasi. Agar dapat berkompetisi di dalam era globalisasi, P.T. Matahari Putra Prima makin dituntut untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan (*customer satisfaction*). Keberhasilan pelayanan akan sangat ditentukan oleh kemauan pihak pimpinan dan front line staff untuk mengelola serta melayani kepentingan pelanggan secara maksimal, sehingga perlu adanya tipe kepemimpinan yang dapat membuat kinerja efektif front line staff, yaitu kepemimpinan transformasional. Berdasarkan hal tersebut maka diadakan penelitian tentang hubungan antara kepemimpinan transformasional dan kinerja efektif front line staff di P.T. Matahari Putra Prima.

Dalam hal ini kepemimpinan transformasional yang diteliti adalah karakteristik kepemimpinan transformasional yang dinilai berdasarkan persepsi front line staff. Selain itu, juga dilihat kinerja efektif front line staff berdasarkan teori karakteristik pekerjaan untuk mengetahui hubungan antara kepemimpinan transformasional dan kinerja efektif front line staff dan karakteristik kepemimpinan transformasional yang dominan hubungannya dengan kinerja efektif front line staff. Disamping itu dapat juga diketahui rangking minat terhadap karakteristik pekerjaan. Penelitian ini dilakukan di P.T. Matahari Putra Prima (Matahari Departemen Store) Tunjungan Plaza Surabaya.

Metode analisis yang digunakan antara lain metode deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui persepsi front line staff terhadap kepemimpinan transformasional kemudian dilakukan analisis reliabilitas dan validitas. Analisis selanjutnya adalah analisis regresi untuk menentukan model yang paling tepat dan dapat mewakili masalah yang ada.

Dari hasil analisis regresi linear, diketahui bahwa secara umum ada hubungan antara kepemimpinan transformasional dan kinerja efektif front line staff di P.T. Matahari Putra Prima ($r = 0.717$). Dari hasil analisis regresi berganda dapat juga diketahui bahwa secara per-aspek ada hubungan antara kepemimpinan transformasional dan kinerja efektif front line staff di P.T. Matahari Putra Prima ($r = 0.755$). Karakteristik kepemimpinan transformasional yang dominan hubungannya dengan kinerja efektif front line staff adalah kepemimpinan yang mempertimbangkan secara individual, kemudian berturut-turut diikuti oleh kepemimpinan yang memiliki karisma, kepemimpinan yang menimbulkan inspirasi dan kepemimpinan yang mendorong secara intelektual. Selain itu dapat juga diketahui rangking minat terhadap karakteristik pekerjaan. Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa pada posisi pertama karakteristik pekerjaan yang dipilih adalah mendapatkan disiplin yang bijaksana dari atasan.

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memprediksi faktor-faktor yang dapat menimbulkan kinerja efektif front line staff di P.T. Matahari Putra Prima.