

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, IKLIM ORGANISASI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KUALITAS
PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI
KANTOR BEA CUKAI PALEMBANG**

TESIS

**Ditulis Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister
Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Tridinanti Palembang**



Disusun Oleh :

Nama : HASANUDDIN

NPM : 204341034

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG
TAHUN 2021**

LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING TESIS

Proposal Tesis ini Telah Disetujui Untuk Diujikan

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, IKLIM ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI
DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KANTOR
BEA CUKAI PALEMBANG**

Nama : Hasanuddin
NPM : 204341034
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui:

Palembang,
Pembimbing I

17/9 2021

Palembang,
Pembimbing II

2021



Prof. Dr.H. Siswoyo Haryono,M.M.,M.Pd



Dr. M. Ima Andriyani, SE.,M.Si

Mengetahui:

Palembang,
Wakil Dekan I FE UTP

2021

Palembang,
Kaprodi MM

2021



Dr. M. Ima Andriyani, SE.,M.Si



Dr. Djatmiko Noviantoro, SE.,M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan Hidayah- Nya sehingga Tesis yang berjudul **“Pengaruh Kepemimpinan, Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Sebagai variable Intervening di Kantor Bea Cukai Palembang ”** dapat diselesaikan dengan baik.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen. Universitas Tridinanti Palembang. Penyelesaian Tesis ini melibatkan banyak pihak yang telah memberikan bantuan, baik langsung maupun tidak langsung, moril maupun materil. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada :

1. Ketua Yayasan Pendidikan Nasional Tridinanti Palembang Bapak Prof. H. Mahmud Hasjim, MME.
2. Rektor Universitas Tridinanti Palembang Ibu Dr. Ir. Hj. Manisah, M.P.
3. Dekan Fakultas Ekonomi Ibu Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si,Ak,. CA. CSRS
4. Kepala Prodi Magister Manajemen Bapak Dr. Djatmiko Noviantoro, SE, M.Si
5. Pembimbing I Prof.Dr. H. Siswoyo Haryono, MM., M.Pd dan Pembimbing II Dr. Ima Andriyani, SE, M.SI yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tesis ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penulisan Tesis ini.

7. Suami dan anak-anakku serta seluruh keluargaku yang telah membantu dan memberikan semangat serta mendoakan sehingga dapat menyelesaikan kuliah dengan sebaik mungkin.

Penulis menyadari mungkin dalam Tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu diharapkan tanggapan dan masukan dari berbagai pihak sebagai bahan perbaikan dengan harapan dan pada akhirnya Tesis ini dapat disajikan sebagai buah karya yang bermanfaat bagi masyarakat di bidang SDM.

Palembang, Februari 2021

Hasanuddin

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan dan iklim organisasi terhadap kinerja pegawai serta kualitas pelayanan . Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2021 di Kantor Bea dan Cukai Palembang dengan jumlah responden 45 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode survey dengan cara menyebarkan kuisioner. Sedangkan teknik Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM (Structural Equation Modelling) yang dioperasikan melalui program SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan variabel Kepemimpinan ($3,43 > 1,96$) dan iklim organisasi ($2,010 > 1,96$) terhadap kualitas pelayanan. variabel kepemimpinan ($1,980 > 1,96$) dan iklim organisasi ($4,28 > 1,96$) menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Variabel kualitas pelayanan ($3,20 > 1,96$) menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dan terdapat pengaruh variabel kepemimpinan melalui kualitas pelayanan ($2,060 > 1,96$) terhadap kinerja pegawai dan variabel iklim organisasi melalui kualitas pelayanan ($1,990 > 1,96$) terhadap kinerja pegawai

Kata kunci : Kepemimpinan, Iklim Organisasi, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of leadership and organizational climate on employee performance and service quality. This research was conducted in August 2021 at the Palembang Customs and Excise Office with 45 as respondents. The data collection technique was carried out by survey method by distributing questionnaires. While the data analysis technique used is SEM (Structural Equation Modeling) which is operated through the SmartPLS program. The results of this study indicate that there is a positive and significant effect of leadership variables ($3.43 > 1.96$) and organizational climate ($2.010 > 1.96$) on service quality. leadership variables ($1.980 > 1.96$) and organizational climate ($4.28 > 1.96$) showed that there was a positive and significant effect on employee performance. The service quality variable ($3.20 > 1.96$) shows that there is a positive and significant effect on employee performance. And there is an influence of leadership variables through service quality ($2,060 > 1.96$) on employee performance and organizational climate variables through service quality ($1,990 > 1.96$) on employee performance

Keywords: Leadership, Organizational Climate, Service Quality, Employee Performance

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Kajian Pustaka	10
1. Kepemimpinan	10
2. Iklim Organisasi.....	20
3. Kualitas Pelayanan.....	25
4. Kinerja Pegawai.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu Relevan	35
2.3 Kerangka Berpikir dan Hipotesis	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	47
3.2 Desain Penelitian	47
3.3 Populasi dan Sampel	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data	49
3.5 Defenisi Operasional Variabel	51

3.6	Kisi-kisi Instrumen	53
3.7	Teknik Analisa Data	54
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian.....	59
1.	Deskripsi Objek Penelitian	59
2.	Analisa Statistika.....	69
4.2	Pembahasan.....	81
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Implikasi	93
5.3	Saran	94
 DAFTAR PUSTAKA.....		97
LAMPIRAN		102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPPBC TMP B Palembang.....	62
Gambar 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Gambar 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Usia	65
Gambar 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
Gambar 4.5 Loading Factor Model.....	72
Gambar 4.6 Gambar Nilai Loading yang Telah Memenuhi Syarat.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Panduan Menentukan ukuran Sampel Model PLS-SEM.....	49
Tabel 3.2 Daftar Pembobotan Angket	50
Tabel 3.3 Kriteria Analisis Deskripsi Data	50
Tabel 3.4 Defenisi Operasiona Variabel	51
Tabel 3.5 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	53
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Usia	65
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
Tabel 4.4 Deskriptif Statistik.....	67
Tabel 4.5 Nilai <i>Loading Factor</i> Iterasi Pertama.....	70
Tabel 4.6 Hasil <i>Crossloading</i>	73
Tabel 4.7 Nilai AVE	74
Tabel 4.8 Nilai Perbandingan akar Kuadrat AVE	75
Tabel 4.9 Nilai <i>Composite Reliability</i>	76
Tabel 4.10 Nilai R-Square.....	77
Tabel 4.11 Hasil Output <i>Path Coefecient</i>	78
Tabel 4.12Hasil Output <i>Indirect Effect</i>	79
Tabel 4.11 Hasil Output <i>Path Coefecient</i>	78
Tabel 4.12Hasil Output <i>Indirect Effect</i>	79
Tabel 4.13 Hasil Output <i>Indirect Effect X1</i>	79
Tabel 4.14Hasil Output <i>Indirect Effect X2</i>	80
Tabel 4.15 Ringakasan Hasil Pengujian Hipotesis	80

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia yang baik akan mendorong instansi organisasi semakin maju dan berkembang. Peralatan yang maju dan canggih yang dimiliki oleh instansi organisasi tidak akan berguna apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang baik (Faustino, 2013).. Mengelola sumber daya manusia dalam organisasi/instansi organisasi bukan hal yang mudah karena melibatkan berbagai elemen di dalamnya, yaitu pegawai, pimpinan, maupun sistem itu sendiri. Perpaduan antara ketiga hal tersebut diharapkan mampu memunculkan lingkungan kerja yang kondusif sehingga baik pegawai maupun pimpinan dapat melaksanakan pekerjaannya secara maksimal (A.A. Anwar. 2014)

Ada beberapa cara yang dapat ditempuh untuk menciptakan atau membentuk sumber daya manusia yang baik dan sesuai dengan kebutuhan instansi organisasi yaitu dengan merekrut tenaga kerja yang berkualitas dan terampil serta dengan memperbaiki kualitas tenaga kerja yang telah dimiliki yaitu melalui pelatihan dan dengan menciptakan iklim instansi organisasi yang baik, adanya gaya kepemimpinan yang baik serta kompensasi yang baik dan adil, yang akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kinerja organisasi (Rivai : 2014).

Instansi organisasi dengan sumber daya manusia yang unggul akan mampu mengorganisir setiap kegiatan yang ada dalam instansi organisasi dengan baik, karyawan akan mampu bekerja secara maksimal dan hasil yang dicapai akan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sebaliknya, instansi organisasi

dengan kualitas sumber daya manusia yang rendah akan menghasilkan *output* yang kurang maksimal.

Kepemimpinan merupakan sikap, tindakan, perilaku, kebiasaan, dan karakter diri sendiri. Dalam hal ini pemimpin harus banyak berintrospeksi saat memimpin orang lain dan terus belajar memimpin diri sendiri, karena kepemimpinan tumbuh dari dalam memiliki relevansi dengan iklim organisasi. Iklim organisasi diukur melalui lima dimensi, yaitu: *Responsibility* (tanggung jawab), *Identity* (identitas), *Warmth* (kehangatan), *Support* (dukungan), dan *Conflict* (konflik). Kepemimpinan, iklim organisasi dan motivasi kerja yang tinggi jika disalurkan pada arah yang benar dan bermanfaat akan membawa pada hasil kerja yang tinggi dan menguntungkan bagi organisasi. Kualitas dan upaya (*effort*) maupun intensitasnya, dan konsisten dengan arah dan tujuan organisasi (*organizational goals*) maka motivasi menjadi sangat penting sebagai sebuah proses pemenuhan kebutuhan (Andriani, 2016). Proses motivasi ini kepentingannya dengan perilaku kerja, maka pengurangan tegangan harus diarahkan pada tujuan organisasi dan motivasi menjadi persyaratan bahwa kebutuhan individu itu sesuai (*compatible*) dan konsisten dengan tujuan organisasi (Wirawan, 2012).

Suatu organisasi baik itu berupa organisasi bisnis maupun organisasi non bisnis, kepemimpinan menjadi faktor penting yang menentukan kelangsungan atau keberlanjutan organisasi tersebut. Peran kepemimpinan sangat strategis dan penting dalam sebuah organisasi sebagai salah satu penentu keberhasilan dalam pencapaian misi, visi dan tujuan suatu organisasi. Pemimpin harus mampu

mengatur dan menciptakan suasana kerja yang kondusif di mana suasana kerja yang ada membuat karyawan merasa nyaman dan menumbuhkan rasa disiplin untuk menyelesaikan pekerjaan. Kepemimpinan yang dibutuhkan adalah yang mampu mengarahkan dan menggunakan sumber daya manusia yang tersedia secara optimal, sehingga karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja dan akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan yang bersangkutan. Seorang pemimpin akan mampu menyesuaikan diri dengan keadaan. Gaya kepemimpinan yang diterapkan akan disesuaikan dengan kebutuhan, situasi dan kondisi yang terjadi dalam perusahaan. Menurut Fiedler dalam Thoha (2011: 291) gaya kepemimpinan yang dikombinasikan dengan situasi akan mampu menentukan keberhasilan pelaksanaan kerja.

Kepemimpinan, dan iklim organisasi yang belum menunjang penampilan kerja yang produktif, penyediaan teknologi, dan kondisi kerja yang memadai juga arus komunikasi yang tidak menunjang dalam arti kuantitas dan kualitas, praktik pengambilan keputusan yang tidak selaras dengan jenjang organisasi, dan nilai kesejahteraan tenaga yang belum diperhatikan secara baik akan menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan yang berdampak pada kinerja pegawai. Hal ini senada dengan Higgins (2011) menyatakan bahwa iklim kerja suatu organisasi sebagai perasaan individu yang berhubungan dengan lingkungan internal organisasi, akan mempengaruhi perilaku, persepsi, dan perasaan individu terhadap lingkungan internal organisasi yang bersifat positif maupun negatif.

Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan

infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2012).

Bea Cukai secara kontinyu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang salah satu indikatornya diukur melalui pelaksanaan survei. Di tahun 2020, telah dilaksanakan beberapa survei antara lain survei terkait kepuasan masyarakat yaitu survei kepuasan pengguna jasa (SKPJ) dan survei kepuasan pengguna layanan (SKPL), serta satu survei terkait integritas yaitu survei penilaian integritas (SPI).

Direktur Kepatuhan Internal Bea Cukai, Agus Hermawan, menyatakan “secara ringkas, hasil dari survei tersebut di atas menunjukkan bahwa responden Bea Cukai memiliki tingkat kepuasan yang tinggi atas layanan yang telah diterima, sebagaimana hasil SKPJ dengan indeks 4,51 (skala 5) dan indeks SKPL sebesar 4,62 (skala 5). Selain itu, hasil SPI Tahun 2020 menunjukkan Indeks Integritas SPI sebesar 86,02 yang artinya Bea Cukai termasuk dalam kategori organisasi dengan risiko rendah.”

Model pendekatan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah *model Service Quality* (SERVQUAL). Secara ringkas model ini menjelaskan bahwa tinggi rendahnya kualitas pelayanan dapat diketahui dari perbedaan (gap) antar tingkat layanan yang dirasakan oleh pelanggan dengan tingkat layanan yang diharapkan (Setiawan, 2009). Gap yang negatif pada dimensi kualitas pelayanan merupakan petunjuk kurangnya kualitas dalam pemberian layanan. Pengukuran akan dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas

pelayanan (SERVQUAL). Dikembangkan oleh Parasurahman dalam Najib (2012:60). Dimensi kualitas pelayanan meliputi lima jenis, yakni bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Meinita Defi dari Sub. Bagian Umum diketahui bahwa banyak pegawai yang belum memiliki standar kerja yang tinggi, terlihat dari belum optimalnya realisasi Bea Masuk, Bea Keluar dan Pajak Dalam Rangka Impor (PDRI) yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut kurangnya kemampuan pegawai dalam memahami *jobdesk* masing-masing yang diberikan oleh atasan menyebabkan tertundanya suatu pekerjaan. Hal seperti ini biasanya terjadi pada pegawai baru dalam menjalankan *jobdesk* yang diberikan oleh atasan mengakibatkan sering terjadi salah paham antara atasan dan pegawai itu sendiri dan hal ini tentunya menghambat kinerja pegawai tersebut. Pada seksi pelayanan diketahui kualitas kerja masih belum maksimal, karena masih sering terjadi penundaan pekerjaan dalam mengoreksi berkas dari wajib pajak yang menyebabkan menumpuknya pekerjaan tersebut. Hal ini tentu berimbas pada kualitas pelayanan yang juga menurun.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa pegawai Kantor Bea Cukai Palembang (Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang) menyatakan bahwa pemimpin yang ada menginginkan semua pegawai dekat satu sama lain dengan berbagai kegiatan bersama, misalnya dengan mengadakan SAPA (Sarapan Pagi) dan senam pagi bersama yang

dilakukan setiap hari Jum'at. Namun, bagi sebagian pegawai, mengikuti kegiatan tersebut sangat memberatkan karena tugas yang diemban sudah banyak dan membutuhkan waktu untuk menyelesaikan tugas tersebut. Hal ini mengakibatkan terjadi kecemburuan antar sesama pegawai, selain itu pemimpin menginginkan pegawai untuk melaksanakan tugas dengan baik dan membuat semua keputusan yang berhubungan dengan kerja pegawai, sehingga mengakibatkan pegawai kurang leluasa dalam menentukan metode kerja yang cocok bagi dirinya sendiri.

Sukses tidaknya pegawai dalam prestasi kerja dapat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan atasannya (Suranta, 2002). Kepemimpinan dan iklim organisasi, faktor lain yang juga dapat menyebabkan turunnya kinerja pegawai yang berdampak pada kualitas pelayanan yang kurang mendukung, karena kepemimpinan yang belum maksimal dan iklim organisasi kurang memadai serta kurang efektif berpengaruh terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti ingin mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan, Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel *Intervening* di Kantor Bea Cukai Palembang.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Banyak pegawai yang belum memiliki standar kerja yang tinggi,
2. Belum optimalnya realisasi Bea Masuk, Bea Keluar dan Pajak Dalam Rangka Impor (PDRI) yang telah ditetapkan,

3. Kurangnya kemampuan pegawai dalam memahami *jobdesk* masing-masing,
4. Sering terjadi salah paham antara atasan dan pegawai itu sendiri dan hal ini tentunya menghambat kinerja pegawai tersebut,
5. Kualitas kerja masih belum maksimal,
6. Kualitas pelayanan yang kurang mendukung,
7. Kepemimpinan yang belum maksimal,
8. Iklim organisasi kurang memadai serta kurang efektif

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada identifikasi masalah, maka penulis membatasi masalah penelitian hanya pada variabel kepemimpinan, iklim organisasi, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai di Kantor Bea Cukai Palembang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bea Cukai Palembang?
2. Apakah terdapat pengaruh iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bea Cukai Palembang?
3. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di Kantor Bea Cukai Palembang?

4. Apakah terdapat pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja pegawai di Kantor Bea Cukai Palembang?
5. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kantor Bea Cukai Palembang?
6. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan melalui kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai terhadap di Kantor Bea Cukai Palembang?
7. Apakah terdapat pengaruh iklim organisasi melalui kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kantor Bea Cukai Palembang?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan:

1. Pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bea Cukai Palembang.
2. Pengaruh iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bea Cukai Palembang.
3. Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di Kantor Bea Cukai Palembang.
4. Pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja pegawai di Kantor Bea Cukai Palembang.
5. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kantor Bea Cukai Palembang.
6. Pengaruh kepemimpinan melalui kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kantor Bea Cukai Palembang.

7. Pengaruh iklim organisasi melalui kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kantor Bea Cukai Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian “Pengaruh Kepemimpinan dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening di Kantor Bea Cukai Palembang.” sebagai berikut:

1. Pihak Instansi

Informasi dan gambaran yang dapat digunakan oleh Kantor Bea Cukai Palembang untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan cara meningkatkan motivasi, lingkungan kerja serta kepuasan kerja dan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil kebijakan untuk meningkatkan faktor-faktor dominan yang mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai.

2. Peneliti

Penelitian ini merupakan evaluasi terhadap ilmu yang peneliti dapatkan dan dapat menambah pengetahuan terutama dibidang sumber daya manusia.

3. Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan pengetahuan bagi pembaca dan sebagai tambahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hasanuddin
NPM : 204341034
Program Studi : Magister Manajemen Universitas Tridianti Palembang
Judul Tesis : Pengaruh Kepemimpinan Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Di Kantor Bea Dan Cukai Palembang

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Tesis yang saya susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) dari Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridianti Palembang seluruhnya adalah hasil karya sendiri.
2. Apabila ada bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain, akan saya tulis sumbernya dengan jelas, sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.
3. Jika dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis yang saya susun ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar Akademik Magister Manajemen (MM) yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dalam keadaan sadar dengan rasa tanggung jawab tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, September 2021
Yang menyatakan,



0169AJX839980846
Hasanuddin

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson. 2012.** “Manajemen Sumber Daya Manusia”. Jakarta: Erlangga.
- Edy, Sutrisno, (2016),** Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana Prenada.
- Fahmi, Irham. (2017).** Analisis Laporan Keuangan. Bandung: Alfabeta
- Ghozali, I. Latan, H. (2012). Partial Least Square : Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P.. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu. 2014. ***Manajemen Sumber Daya Manusia***. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet.18; Jakarta: Bumi aksara. 2014
- Mathis, R. L., Jackson, J. H., Valentine, S. R., & A. Meglich, P. (2017). Human Resource Management, Fifteenth Edition. United State America: Cengage Learning.
- Potale, R., & Uhing, Y. (2015). Pengaruh Kompensasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Bank Sulut Cabang Utama Manado.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). Organizational Behaviour. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Sedarmayanti. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Ed. Cet. 23; Jakarta: Bumi Aksara. 2015
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Ed. Cet. 23; Jakarta: Bumi Aksara. 2015
- Sinambela, Lijan Poltak. (2018).** Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutikno, Sobry. (2014). Metode & Model – Model Pembelajaran. Lombok :
Holistica

Torang, Syamsir 2014. Organisasi dan Manajemen. Alfabeta, Bandung

Yusuf Ria Mardiana dan Darman Syarif, (2018), Komitmen Organisasi,
Makassar: Nas Media Pustaka.