Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Pola kepemimpinan dan kerjasama tim di lingkungan rayon usaha PAM JAYA

Pantius Drahen Soeling, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=79152&lokasi=lokal

---

Abstrak

Pembenahan manajemen di lingkungan PAM JAYA sedang dilakukan oleh para direksi. Pembenahan ini berkenaan dengan adanya anggapan bahwa pelayanan kepada masyarakat yang khususnya pada rayon usaha sebagai ujung tombak dirasakan belum maksimal. Dengan adanya Sistem Pelayanan Cepat (pelayan prima) yang diluncurkan oleh Direksi PAM JAYA diharapkan masyarakat pelanggan maupun calon pelanggan dapat dilayani dengan lebih baik lagi.

Penulis ingin meneliti kesiapan dari sumber daya manusia di lingkungan rayon usaha, khususnya pola kepemimpinan dan kerjasama tim sebagai persiapan untuk pelayanan. Dengan asumsi bahwa pola kepemimpinan transaksional dikombinasikan dengan pola kepemimpinan transformasional, disertai dengan kematangan dan kedewasaan kerjasama tim merupakan persiapan dasar untuk menunjang pelayanan prima.

Dari hasil penelitian terhadap empat rayon usaha sebagai sampel dengan responden pimpinan 18 orang dan responden para bawahan 120 orang ternyata pola kepemimpinan baik transaksional dan transformasional telah diterapkan. Sedangkan tingkat kedewasaan tim juga sudah baik. Hasil tersebut temyata banyak dipengaruhi oleh sikap pimpinan yang menganggap para bawahan telah dewasa dan bertanggung jawab, ekstemal, motivasi berupa sistem target pelayanan prima, target penambahan sambungan baru dan target pelayanan melalui telephon. Disamping itu pola kepemimpinan yang berdasarkan pemberdayaan, partisipasif yang mampu menimbulkan internal motivator bagi para karyawan dalam tim sehingga menimbulkan tantangan yang harus dihadapi.