

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perguruan tinggi merupakan lembaga pelayanan publik yang mempunyai tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan pendidikan yang bermutu. Di perguruan tinggi, mutu layanan pendidikan merupakan salah satu faktor yang menentukan tercapainya pendidikan bermutu. Pelanggannya, yaitu pihak yang memperoleh manfaat dari pelayanan yang diberikan oleh universitas adalah para mahasiswa. Kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan pendidikan tinggi mempengaruhi motivasi dan hasil belajarnya (Subrahmanyam, 2017). Oleh karena itu, kualitas pelayanan perguruan tinggi menjadi salah satu penentu kualitas lulusan.

Menurut laporan pelaksanaan penelitian terkait Kualitas Pelayanan Pendidikan di Indonesia (World Bank, 2020), kualitas pelayanan pendidikan di Indonesia masih kurang. Berdasarkan hasil studi yang dilaksanakan pada institusi pendidikan dasar binaan Kementerian Agama tersebut, pelayanan pengajar perlu ditingkatkan karena masih ada indikasi tingkat absensi pengajar di kelas tergolong tinggi yakni hanya 23,5%, yang berpengaruh pada tidak tercapainya target jam mengajar. Selain itu level pengetahuan pengajar masih rendah yang berimplikasi pada rendahnya penguasaan materi peserta didik. Belum meratanya akses terhadap materi pembelajaran dan bacaan pendukung juga dinilai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pendidikan Indonesia yang rendah. Dilaporkan hanya 47,4% peserta didik memiliki akses sumber belajar yang memadai.

Secara khusus, kualitas pelayanan pendidikan di Politeknik Pariwisata Bali juga perlu menjadi perhatian. Politeknik Pariwisata Bali sebagai perguruan tinggi negeri pariwisata di bawah naungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia merupakan salah satu pelaksana pelayanan publik sektor jasa pendidikan tinggi. Saat ini Politeknik Pariwisata Bali meraih predikat B dalam akreditasi Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek-aspek dalam pelayanan perguruan tinggi yang perlu ditingkatkan dalam menuju predikat akreditasi yang lebih baik, yakni Unggul.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, berbagai faktor dapat menjadi penentu. Faktor-faktor tersebut dapat bersifat internal, yakni berasal dari internal organisasi seperti kepemimpinan, kemampuan staf, sistem birokrasi yang diterapkan, dan sebagainya; maupun bersifat eksternal, seperti kebijakan yang berlaku di wilayah organisasi, penerimaan masyarakat, dan sebagainya. Selain itu, faktor-faktor penentu peningkatan kualitas pelayanan juga dapat bersifat fisik seperti tersedianya sarana dan prasarana pelayanan, dan ketersediaan anggaran; serta bersifat psikologis seperti kepuasan kerja, motivasi kerja, dan spiritualitas.

Kepemimpinan dapat menjadi faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Yang dimaksud sebagai kepemimpinan adalah sebuah proses yang dilalui dalam membangun visi dan mengkomunikasikannya kepada seluruh anggota organisasi sebagai langkah untuk mewujudkannya (Wirawan, 2013). Menurut Wirawan (2013), kepemimpinan adalah sains (*science*) dan seni (*art*) serta pengalaman manusia yang dirasakan secara rasional dan emosional, yang meliputi tindakan dan pengaruh berdasarkan atas logika, inspirasi, dan keinginan.

Kompleksitas kepemimpinan ini membangun teori bahwa sentuhan perasaan dan emosi juga merupakan hal yang penting dalam kepemimpinan karena hal tersebut dapat mendorong realisasi visi selain perencanaan dan analisis rasional. Terdapat beberapa jenis kepemimpinan di antaranya Kepemimpinan Transformasional, Karismatik, Spiritual, dan Kepemimpinan Pelayan. Di antara jenis kepemimpinan tersebut, Kepemimpinan Pelayan merupakan jenis kepemimpinan yang memiliki korelasi dengan kualitas pelayanan. Kepemimpinan pelayan adalah jenis kepemimpinan berdasarkan nilai melayani, yang meletakkan moral, hubungan baik, dan spiritualitas terhadap pengikut sebagai nilai dasar yang dijunjung dalam memengaruhi anggota organisasi mencapai visi (Sendjaya, 2015:1). Kepemimpinan pelayan mencerminkan karakter pemimpin yang mampu menyeimbangkan “kepala” (logika, pemikiran) dengan “hati” (perasaan, hubungan emosional). Penerapan kepemimpinan pelayan tidak hanya menanamkan nilai fundamental “melakukan apa” (*what to do*) namun juga “bagaimana melakukannya” (*how to do*). Penerapan nilai tersebut membentuk koneksi emosional yang baik dalam organisasi, yang mendorong pada semakin kondusifnya kondisi kerja, kerjasama, dan pencapaian hasil yang berkelanjutan (Goleman, Boyatzis, dan Mckee, 2013).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pariwisata Bali, pemimpin tertinggi di lembaga Politeknik Pariwisata Bali adalah Direktur. Lebih lanjut, menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2020 tentang Statuta Politeknik Pariwisata Bali pasal 45 ayat 1 dan 2, Direktur diangkat oleh Menteri Pariwisata

dan Ekonomi Kreatif dan pengangkatan serta pemberhentian yang dimaksud dilaksanakan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Adapun ketentuan perundang-undangan yang dimaksud adalah Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Direktur Politeknik Pariwisata di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Menurut Peraturan tersebut, pengangkatan Direktur dilaksanakan melalui mekanisme penunjukan, manajemen talenta, atau seleksi. Pada tahun 2019, oleh karena Politeknik Pariwisata Bali merupakan lembaga alih status dari Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali, pengangkatan Direktur Politeknik Pariwisata Bali pertama kali dilaksanakan oleh Menteri tanpa pertimbangan Senat sesuai Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Direktur di Lingkungan Kementerian Pariwisata. Pada tahun 2023, pengangkatan Direktur Politeknik Pariwisata Bali juga dilaksanakan melalui penunjukan langsung Menteri. Melihat fakta tersebut, kebijakan pemilihan pemimpin tertinggi Politeknik Pariwisata Bali dilaksanakan menggunakan pendekatan *top-down*. Pemilihan pemimpin dengan pendekatan *top-down* dapat mengatasi konflik internal, namun juga bukanlah pendekatan pemilihan pemimpin yang ideal karena mengesampingkan aspirasi sivitas akademika.

Secara empiris, ditemukan korelasi antara penerapan kepemimpinan pelayan terhadap kualitas pelayanan. Studi menemukan bahwa penerapan kepemimpinan pelayan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Chen dkk., 2015; Koyuncu, dkk., 2021; Putri dkk., 2021; Ye dkk., 2019). Kepemimpinan

pelayan dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena penerapan kepemimpinan pelayan meningkatkan efikasi diri pegawai yang berimplikasi pada meningkatnya keyakinan diri untuk dapat belajar dan menyelesaikan permasalahan dengan baik. Selain itu, kepemimpinan pelayan memiliki *healing property*, yang mampu menurunkan permasalahan emosional seperti kecemasan, stres, dan ketakutan (*fear*) (Qiu, 2020). Hal ini sejalan dengan Kwak & Kim (2015) yang menyatakan bahwa dimensi kepemimpinan pelayan adalah (1) *Conceptual skills* (keterampilan konseptual) yakni pemahaman organisasi dan tugas organisasi; (2) *Empowering* (memberdayakan) yakni kemampuan untuk mendorong anggota tim dalam penyelesaian tugas dan pemecahan masalah; (3) *Helping subordinates grow and succeed* (membantu pengikut tumbuh dan berhasil) yakni kesadaran untuk mengedepankan perkembangan kemampuan anggota tim menuju keberhasilan; (4) *Behaving ethically* (berperilaku sesuai etika) yakni kemampuan berinteraksi dalam budaya kerja yang terbuka, adil, dan jujur; (5) *Emotional healing* (penyembuhan emosional) yakni sensitivitas pada aspek personal anggota tim, dan (6) *Creating value for the community* (menciptakan nilai untuk komunitas) yakni kesadaran berkontribusi nyata pada komunitas.

Selain kepemimpinan, spiritualitas tempat kerja merupakan faktor lainnya yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Spiritualitas tempat kerja dirujuk sebagai *workplace spirituality* atau *spirituality at the workplace*. Spiritualitas tempat kerja merupakan pendekatan filosofis dan personal mengenai pemaknaan pekerjaan berkaitan dengan nilai personal dan keyakinan spiritual (J Milliman, Gatling, dan Kim, 2018). Spiritualitas tempat kerja memperhatikan adanya *inner-self* (kebatinan) dalam diri pegawai yang menumbuhkan pemaknaan terhadap

pekerjaannya secara profesional. Secara umum, dimensi spiritualitas tempat kerja adalah (1) *Meaningful Work* (Pekerjaan yang Bermakna) yakni dimensi pada tingkat individu yang merujuk pada lingkungan kerja yang mampu mendorong pegawai dalam menyadari makna pekerjaan, dan tujuan personal seseorang dalam melakoni pekerjaan; (2) *Community* (Komunitas) yakni dimensi pada tingkat organisasi yang merujuk pada lingkungan kerja yang mampu menumbuhkan *sense of belonging* antar-anggota organisasi, sehingga pegawai merasa memiliki koneksi personal dan emosional yang menumbuhkan rasa saling mendukung, peduli, dan terbuka dalam mengkomunikasikan ide dan perasaan; dan (3) *Alignment with Organizational Values* (Keselarasan Nilai Organisasi) yakni lingkungan kerja yang mampu mendorong kesadaran anggotanya mengenai harmonisasi nilai organisasi dengan nilai personal dalam dirinya, sehingga pegawai akan merasa terpanggil untuk berkontribusi dengan integritas dan etos kerja tinggi (Iqbal dkk., 2019). Spiritualitas Tempat Kerja menjadi topik penelitian yang menarik di tengah era digitalisasi yang menawarkan gaya hidup serba cepat, dengan tuntutan social yang tinggi, sumber informasi beragam, dan target kerja tinggi (Paul dkk., 2020). *Hustle Culture* dan permasalahan ekonomi pasca-pandemi menjadi tekanan yang besar untuk pekerja sehingga menimbulkan permasalahan emosional. Permasalahan ini dapat mendorong manusia untuk bekerja tanpa makna dan menjauhkannya dari kesadaran bekerja untuk pemaknaan nilai personal dan kontribusi terhadap komunitas.

Politeknik Pariwisata Bali secara rutin memperoleh predikat dalam Tri Hita Karana Awards yang dilaksanakan oleh Yayasan Tri Hita Karana. Penghargaan yang prestisius ini didasarkan pada filosofi Hindu yakni Tri Hita Karana yang

secara etimologis bermakna Tiga Penyebab Kebahagiaan, yakni hubungan manusia dengan Tuhan, hubungan antar manusia, dan hubungan manusia dengan lingkungannya. Namun, dalam prosesnya, instrumen penilaian Tri Hita Karana Awards hanya mengukur aspek eksterior dari ketiga hubungan tersebut. Hubungan manusia dengan Tuhan diukur di antaranya melalui ketersediaan sarana beribadah, rutin diselenggarakannya perayaan hari raya keagamaan, dan adanya kerukunan umat beragama. Hubungan antar manusia diukur melalui ada tidaknya konflik yang terjadi pada lembaga. Hubungan manusia dengan lingkungan diukur dengan keseimbangan proporsi bangunan fisik dengan ruang terbuka. Berdasarkan hal tersebut, belum ditemukan perhatian yang serius untuk memastikan perwujudan harmonisasi yang timbul pada kedalaman diri masing-masing pegawainya, yakni spiritualitas tempat kerja.

Sehubungan dengan dimensi Spiritualitas Tempat Kerja dalam memberdayakan *inner-self* pegawai dalam bekerja, Spiritualitas Tempat Kerja secara empiris memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. Lingkungan kerja dengan tingkat spiritualitas yang tinggi berkorelasi positif terhadap Kualitas Pelayanan (Castro-gonzález, 2021; Gunawan, 2019; Lee dkk., 2014; Milliman dkk., 2018; Rachman dkk., 2014). Pengaruh positif ini disebabkan oleh dimensi Spiritualitas Tempat Kerja yang membentuk pemaknaan pekerjaan sebagai pengalaman personal dengan nilai transendensi, *purposefulness*, koneksi dengan orang lain dan Tuhan (*The Higher Power*), yang diwujudkan dalam pelaksanaan pelayanan (Milliman dkk., 2018b). Lebih lanjut, Spiritualitas Tempat Kerja dapat menghubungkan dimensi fisik dan spiritual pekerja sebagai manusia yang utuh, sehingga terbentuk rasa damai dan nyaman dalam diri, yang mendorong

meningkatnya toleransi terhadap stres dan meningkatnya kepuasan kerja (Castro-gonzález, 2021).

Faktor lainnya yang memengaruhi kualitas pelayanan adalah Motivasi Kerja. Sejalan dengan konsep Spiritualitas Tempat Kerja, motivasi juga memiliki peran dalam mendorong individu dalam melaksanakan peran dengan baik, berlandaskan moralitas, keyakinan pada *The Higher Power*, kejujuran, dan Kerjasama. Semakin tinggi motivasi, semakin tinggi pula komitmen terhadap organisasi (Reza, 2020). Motivasi memiliki hubungan yang erat dengan Kualitas Pelayanan karena motivasi (terlebih motivasi intrinsik) memiliki hubungan yang erat dengan nilai humanistik yang mendorong seseorang melayani orang lainnya dengan lebih baik.

Berdasarkan data yang diperoleh pada Sistem Kepegawaian (SIMPEG) Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tahun 2023, 62,5% dosen di Politeknik Pariwisata Bali berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Sebagaimana lembaga negeri lainnya, kompensasi untuk sumber daya manusia ditetapkan berdasarkan peraturan formal. Penilaian kinerja dilaksanakan dengan instrumen-instrumen formal seperti perhitungan kehadiran, Satuan Kerja Pegawai (SKP), dan perhitungan jam mengajar. Berbagai peraturan yang mengikat tersebut dapat menghambat budaya kerja yang dinamis sehingga motivasi kerja dosen menjadi stagnan karena merasa ada pada zona nyaman selama seluruh kewajiban dasar telah terpenuhi. Hal tersebut tercermin dari 19 orang dosen (19%) belum mendapatkan kenaikan pangkatnya (meskipun belum berada dalam pangkat puncak) dalam kurun waktu lebih dari 5 tahun sejak kenaikan pangkat terakhirnya, berdasarkan



data Sistem Kepegawaian (SIMPEG) Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tahun 2023.

Secara empiris, Kualitas Pelayanan dipengaruhi oleh Motivasi Kerja. Motivasi Kerja diketahui memiliki pengaruh yang positif terhadap Kualitas Pelayanan (Hsieh, 2015; Mulasari dan Suratman, 2020; Reza, 2020; Siahaan dan Sianturi, 2017; Soegoto, 2017; Wibisono, 2018). Hsieh (2015) meneliti pengaruh Motivasi terhadap Kualitas pelayanan di sektor pelayanan museum. Mulasari & Suratman (2020), Siahaan & Sianturi (2017), Soegoto (2017) melaksanakan studi yang menggali hubungan antara Motivasi dengan Pelayanan Publik di sektor kantor pelayanan pemerintahan (Pemerintah Daerah dan Pajak). Sedangkan, Reza (2020) dan Wibisono (2018) meneliti mengenai Motivasi dan Kualitas Pelayanan pada sektor swasta, yakni layanan transportasi dan perdagangan. Studi mengenai Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan di bidang Pendidikan tinggi masih terbatas. Terkait studi Motivasi dan Kualitas Pelayanan di bidang Pendidikan tinggi, pelaksanaan studi adalah dari sudut pandang hubungan motivasi peserta didik terhadap *perceived service quality* (persepsi kualitas pelayanan yang diterima) (Chong, 2015; Huong, 2017). Sedangkan, penelitian tentang hubungan motivasi kerja dan kualitas pelayanan dari sudut pandang Manajemen Administrasi Pendidikan belum banyak dilakukan.

Kepuasan kerja menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Kepuasan kerja mencerminkan situasi kerja yang dihadapi (Milana 2018). Ketika kebutuhan individu secara sosial dan emosional terpenuhi, akan ada dorongan dalam diri individu tersebut untuk memberikan timbal balik kepada organisasi yang memberikan pemenuhan kebutuhannya tersebut (Zhan, 2016).

Menurut Ouchi (1982), pegawai yang bekerja dengan kepuasan tinggi akan merasa bahagia dan memiliki disiplin kerja tinggi sehingga meningkatkan hasil kerja. Hal ini dirujuk sebagai pertukaran sosial resiprokal (*reciprocal social exchange*). Pegawai yang telah terpenuhi kebutuhannya akan merasa nyaman dan aman secara emosional sehingga dapat mendengarkan kebutuhan pelanggan dan menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan ini ditunjukkan dalam beberapa penelitian terkait, di antaranya Chao, (2016); Kadir (2017); Milana (2018); Shen (2018); Won (2020); dan Zhan (2016).

Hubungan antara Kepemimpinan Pelayan, Spiritualitas Tempat Kerja, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kualitas Pelayanan telah diteliti secara parsial. Namun, belum ada penelitian yang mengkaji hubungan antar-variabel ini secara simultan. Selain itu, penelitian terkait hubungan antar variabel tersebut pada bidang Manajemen Pendidikan masih sangat terbatas. Mempertimbangkan adanya potensi permasalahan pada Kualitas Pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali serta diperlukannya pembuktian konsep mengenai hubungan antara Kepemimpinan Pelayan, Spiritualitas Tempat Kerja, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kualitas Pelayanan, penelitian ini dilaksanakan.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini adalah 1) Perumusan konsep baru terkait kepemimpinan pelayan, spiritualitas tempat kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kualitas pelayanan berdasarkan teori yang telah ada; 2) Pengembangan instrumen penelitian untuk pengukuran variabel kepemimpinan pelayan, spiritualitas tempat kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kualitas pelayanan, berdasarkan konsep baru yang dikembangkan sehingga menghasilkan instrumen dengan indikator pengukuran baru; dan 3) Penyertaan variabel kepuasan kerja

memediasi secara penuh pengaruh tidak langsung kepemimpinan pelayan, spiritualitas tempat kerja, dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan. Kajian pada variabel ini menunjukkan hubungan antara *received value*, yakni *value* pemimpin berorientasi pelayanan, *value* tempat kerja berorientasi spiritualitas, dan *value* diri dalam motivasi, terhadap *transmitted value* yakni pelayanan dosen yang berkualitas, dengan dimediasi oleh kepuasan kerja sebagai bentuk hubungan kausalitas.

## 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, diidentifikasi masalah penting dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan pengaruh Kepemimpinan Pelayan, Spiritualitas Tempat Kerja, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali yang diuraikan sebagai berikut.

1. Mengacu pada permasalahan yang telah disebutkan bahwa Politeknik Pariwisata Bali belum dapat mencapai akreditasi Unggul dari BAN-PT karena perlunya peningkatan di bidang Kualitas Pelayanan, disadari bahwa perlu dilaksanakan kajian untuk menggali faktor yang berkaitan dengan kurangnya Kualitas Pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali.
2. Berdasarkan kajian empiris, Kepemimpinan Pelayan adalah salah satu faktor yang terkait. Nilai kepemimpinan berbasis pelayanan (*leading to serve*) dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena memiliki *healing power* yang mengatasi kecemasan dan ketakutan dalam organisasi. Selain itu, implementasi Kepemimpinan Pelayan dapat mendorong peningkatan efikasi diri dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

3. Selain itu, Spritualitas Tempat Kerja juga merupakan faktor yang terkait. Spiritualitas tempat kerja dapat mendorong pemaknaan kerja yang selaras dengan nilai individu dan nilai organisasi, serta mengkaitkan pekerjaan dengan *The Higher Power* (Tuhan) serta *Inner-Self* (Batin). Pemaknaan kerja ini dapat diaktualisasikan dalam kontribusi terhadap komunitas dalam bentuk pelayanan.
4. Faktor lainnya yang berperan adalah Motivasi Kerja. Motivasi Kerja menjadi faktor pendorong individu untuk bergerak menuju tujuannya. Jika Motivasi Kerja tinggi, maka individu akan terdorong untuk melaksanakan pelayanan dengan kualitas yang tinggi pula.
5. Faktor berikutnya yang terkait dengan Kualitas Pelayanan adalah Kepuasan Kerja. Kepuasan Kerja mendorong individu untuk memberikan *feedback* positif kepada organisasi karena organisasi telah berhasil memenuhi kebutuhannya secara sosial dan emosional. Anggota tim dengan Kepuasan Kerja tinggi akan memberikan kontribusi positif dalam memenuhi kebutuhan pelayanan.

### **1.3 Pembatasan Masalah Penelitian**

Untuk memudahkan dalam penelitian, penulis membuat batasan masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Kepemimpinan pelayan yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan kualitas pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali.
2. Spiritualitas tempat kerja yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan kualitas pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali.

3. Motivasi Kerja yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan kualitas pelayanan Politeknik Pariwisata Bali.
4. Motivasi kerja yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali.

#### 1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah model hubungan antar variabel yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan terbukti secara empiris?
2. Apakah kepemimpinan pelayan berpengaruh positif yang signifikan secara langsung terhadap kepuasan kerja di Politeknik Pariwisata Bali?
3. Apakah spiritualitas tempat kerja berpengaruh positif yang signifikan secara langsung terhadap kepuasan kerja di Politeknik Pariwisata Bali?
4. Apakah motivasi kerja berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan kerja di Politeknik Pariwisata Bali?
5. Apakah kepemimpinan pelayan berpengaruh positif yang signifikan secara langsung terhadap kualitas pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali?
6. Apakah spiritualitas tempat kerja berpengaruh positif yang signifikan secara langsung terhadap kualitas pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali?
7. Apakah motivasi kerja berpengaruh positif yang signifikan secara langsung terhadap kualitas pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali?

8. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif yang signifikan secara langsung terhadap kualitas pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali?
9. Apakah kepemimpinan pelayan melalui kepuasan kerja berpengaruh positif yang signifikan secara tidak langsung terhadap kualitas pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali?
10. Apakah spiritualitas tempat kerja melalui kepuasan kerja berpengaruh positif yang signifikan secara tidak langsung terhadap kualitas pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali?
11. Apakah motivasi kerja melalui kepuasan kerja berpengaruh positif yang signifikan secara tidak langsung terhadap kualitas pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mendeskripsikan model hubungan antar variabel yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan terbukti secara empirik.
2. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh positif yang signifikan kepemimpinan pelayan secara langsung terhadap kepuasan kerja di Politeknik Pariwisata Bali.
3. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh positif yang signifikan spiritualitas tempat kerja secara langsung terhadap kepuasan kerja di Politeknik Pariwisata Bali.

4. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh positif yang signifikan motivasi kerja secara langsung terhadap kepuasan kerja di Politeknik Pariwisata Bali.
5. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh positif yang signifikan kepemimpinan pelayan secara langsung terhadap kualitas pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali.
6. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh positif yang signifikan spiritualitas tempat kerja secara langsung terhadap kualitas pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali.
7. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh positif yang signifikan motivasi kerja secara langsung terhadap kualitas pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali.
8. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh positif yang signifikan kepuasan kerja langsung terhadap kualitas pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali.
9. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh positif yang signifikan kepemimpinan pelayan melalui kepuasan kerja secara tidak langsung terhadap kualitas pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali.
10. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh positif yang signifikan spiritualitas tempat kerja melalui kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali.
11. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh positif yang signifikan motivasi kerja melalui melalui kepuasan kerja secara tidak langsung terhadap kualitas pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat bagi para stakeholders, baik bermanfaat secara keilmuan maupun praktis.

### 1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan bidang administrasi pendidikan khususnya dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan dan variabel-variabel lain dalam penelitian, seperti kepemimpinan pelayan, spiritualitas tempat kerja, motivasi, dan kepuasan kerja.

### 2. Manfaat Praktis

Dalam pemanfaatannya secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat berkontribusi bagi pihak sebagai berikut.

#### a. Bagi tenaga pendidik dan kependidikan Politeknik Pariwisata Bali

Dapat menunjukkan pengaruh dari variabel penelitian terhadap kualitas pelayanan sehingga para dosen dapat menjadikan variabel tersebut sebagai acuan atau referensi dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan.

#### b. Bagi Direktur Politeknik Pariwisata Bali

Dapat menjadi masukan dalam pengembangan sikap kepemimpinan dan pengambilan kebijakan yang diterapkan dalam pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan.

#### c. Bagi pihak terkait secara umum

Menjadi wawasan yang membangun pengetahuan, khususnya dalam bidang pendidikan tinggi.



d. Bagi peneliti lainnya

Menjadi referensi untuk pelaksanaan pengembangan penelitian pada masa depan.

### **1.7 Novelty/ Orisinalitas Penelitian**

Kebaruan (novelty) penelitian ini dijelaskan sebagai berikut.

1. Perumusan konsep baru terkait kepemimpinan pelayan, spiritualitas tempat kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kualitas pelayanan berdasarkan teori yang telah ada.
2. Pengembangan instrumen penelitian untuk pengukuran variabel kepemimpinan pelayan, spiritualitas tempat kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kualitas pelayanan, berdasarkan konsep baru yang dikembangkan sehingga menghasilkan instrumen dengan indikator pengukuran baru.
3. Penyertaan variabel kepuasan kerja memediasi secara penuh pengaruh tidak langsung kepemimpinan pelayan, spiritualitas tempat kerja, dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan.