BAB V

PENUTUP

Pada bab ini, penulis akan mengemukakan simpulan dari penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran untuk penelitian mendatang.

5.1 Simpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh motivasi terhadap kepuasan pelayanan pada organisasi GAP. Untuk mengumpulkan data, disusunlah kuesioner yang diharapkan dapat mengukur konstruk motivasi dan konstruk kepuasan pelayanan. Kuesioner ini terdiri atas 27 butir pernyataan yang diambil dari *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ), sebuah artikel oleh Syptak *et al.* (1999), dan artikel oleh Lindholm (2000). Dari 24 populasi, data yang diperoleh adalah 20. Prosedur analisis data yang digunakan adalah uji *Outliers* dengan menggunakan nilai *mahalanobis squared distance* untuk membuang data dengan nilai ekstrim, uji korelasi dengan menggunakan koefisien korelasi Spearman untuk menguji derajat hubungan antara variabel motivasi dan kepuasan pelayanan, analisis koefisien determinasi untuk mengetahui persentase hubungan antara variabel motivasi dan kepuasan pelayanan, dan yang terakhir adalah uji regresi linier sederhana untuk menguji hipotesis. Hipotesis yang diajukan adalah: “Motivasi mempengaruhi kepuasan pelayanan secara positif”. Semua Prosedur analisis data dilakukan dengan bantuan program aplikasi *SPSS 12 for Windows*.

Dari hasil analisis data, penulis menyimpulkan:

1. Dengan nilai *mean* 3,8 (lihat tabel 4.4), tingkat motivasi para anggota organisasi GAP cukup baik. Hal ini berarti para anggota GAP termotivasi dengan cukup baik dalam melakukan pelayanan. Faktor-faktor instrinsik merupakan faktor penentu bagi motivasi para anggota GAP.
2. Dengan nilai *mean* 3,8 (lihat tabel 4.4), tingkat kepuasan pelayanan para anggota organisasi GAP cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa para

anggota GAP mengalami kepuasan yang cukup baik dalam melakukan pelayanan di GAP.

3. Motivasi memiliki hubungan yang cukup kuat dibuktikan dengan hasil analisis koefisien korelasi spearman (r) = **0,584** (lihat tabel 4.4). Santoso (2001:291) menyatakan bahwa jika angka korelasi di atas 0,5 menunjukkan korelasi yang cukup kuat, sedangkan di bawah 0,5 korelasi lemah. Hasil analisis ini mendukung penelitian Herzberg yang menyatakan bahwa motivasi memiliki hubungan dengan kepuasan kerja.
4. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) = **34,1%** menunjukkan bahwa dalam penelitian ini, kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh motivasi sebanyak 34,1%. Sedangkan 65,9% lainnya, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.
5. Dengan hasil analisis regresi $Y = 0,482 + 0,870x$ menunjukkan bahwa motivasi memiliki hubungan searah dan positif terhadap kepuasan pelayanan. Berarti, hipotesis yang penulis ajukan tidak ditolak (didukung), yaitu: “motivasi mempengaruhi kepuasan pelayanan secara positif”.

5.2 Implikasi Penelitian Bagi Organisasi

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi organisasi dalam pengambilan keputusan, pembuatan kebijakan, dan pengelolaan seluruh sumber daya insani (SDI) organisasi GAP. Penelitian ini menemukan bahwa motivasi mempengaruhi kepuasan pelayanan secara positif, meskipun motivasi bukan merupakan satu-satunya prediktor kepuasan pelayanan. Faktot-faktor yang perlu diperhatikan – dengan tidak mengesampingkan faktor-faktor pemelihara – adalah makna pelayanan itu sendiri, pencapaian, pengakuan, kemajuan, dan tanggung jawab yang kesemuanya adalah faktor-faktor motivator.

Berdasarkan hasil-hasil tersebut, penulis mengajukan saran-saran untuk dipertimbangkan oleh kepemimpinan dalam organisasi GAP. Pertama, setiap anggota aktif GAP perlu untuk memiliki tambahan tanggung jawab ketika mereka memutuskan untuk komitmen dalam pelayanan GAP. Tambahan tanggung jawab dapat diberikan dengan melatih para anggota untuk melakukan apa yang menjadi bagian mereka. Kedua, perlunya menempatkan setiap individual pada posisi yang

tepat supaya kemampuan dan keahlian mereka dapat digunakan, sehingga mereka dapat memberikan yang terbaik bagi organisasi serta mencapai prestasi yang terbaik dan maksimal. Ketiga, dukung setiap anggota GAP untuk mencapai prestasi tertinggi, tidak hanya pada pelayanan tetapi juga pada kuliah mereka. Terakhir, tantangan dalam melakukan pelayanan pada organisasi sangat perlu. Visi dan misi dari GAP sangat berperan dalam menantang para anggota organisasi untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi, sehingga para anggota organisasi dapat merasakan makna yang khusus dari pelayanan itu sendiri.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Setiap penelitian memiliki keterbatasan, sama halnya dengan penelitian ini. Oleh sebab itu, keterbatasan penelitian ini adalah:

1. Jumlah sampel yang terlalu kecil dalam penelitian ini. Roscoe dalam Sekaran (2000:296) menyarankan agar jumlah sampel minimal adalah diantara 30 dan 500 ($30 < n < 500$). Sementara penelitian ini hanya menggunakan 20 sampel.
2. Tidak dapat dilakukan uji validitas dan reliabilitas karena jumlah sampel yang kecil. Seharusnya tetap dilakukan uji validitas dan reliabilitas karena pada penelitian sebelumnya (Sunjoyo, 2002; Kuslina & Sunjoyo, 2004) dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

5.4 Saran-saran

Beberapa saran yang penulis usulkan untuk penelitian-penelitian mendatang adalah:

1. Sebaiknya penelitian dengan topik ini tidak dilakukan pada organisasi *non-profit* – tidak berorientasi pada laba, sebab kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini diambil dari studi-studi terdahulu (Syptak *et al.*, 1999 & Lindholm, 2000) yang kesemuanya mengambil tempat pada organisasi/perusahaan yang *for-profit*. Akibatnya kuesioner yang mereka gunakan harus disesuaikan dengan *setting* organisasi, sehingga terdapat beberapa butir yang menimbulkan makna yang bias.

2. Penelitian ini tidak menguji validitas dan reliabilitas. Sebaiknya untuk penelitian mendatang dapat dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas sangat penting untuk dilakukan karena jika suatu data kurang valid, maka penelitian tersebut akan menghasilkan simpulan yang bias (Indriantoro & Supomo, 2002) dan uji reliabilitas dapat menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama (Singarimbun & Effendi, 1989).
3. Jumlah sampel harus menjadi perhatian karena jumlah sampel pada penelitian ini terlalu kecil. Roscoe dalam Sekaran (2000:296) memberikan *rule of thumb* dalam menentukan jumlah sampel yang layak, yaitu di atas 30 dan di bawah 500 ($30 < n < 500$). Pilihlah organisasi yang dapat memberikan sampel diatas 30.
4. Memasukkan prediktor lain selain motivasi. Misalnya lingkungan kerja, intensi keluar, dan kepuasan gaji (Sunjoyo, 2002; Kuslina & Sunjoyo, 2004).