

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KEPEMIMPINAN DAN
PELATIHAN TERHADAP KUALITAS KERJA ANGGOTA
SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU POLRES X**

TESIS

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

**MAYA RIZANIARTI
NIM 61101021200075**



**PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2026**



PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Tesis Berjudul

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KEPEMIMPINAN DAN
PELATIHAN TERHADAP KUALITAS KERJA ANGGOTA
SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU POLRES X**

Oleh :

Nama : Maya Rizaniarti

NIM : 61101021200075

Program Studi : Manajemen pada Program Magister

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok pada Tanggal 12 Febuari 2026

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,

Prof. Dr. Abdul Hamid, S.E.,M.S.

Dr. Christina Ekawati, S.,E., M.,M.,

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, S.E., M.S.



**PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK**

Tesis Berjudul

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KEPEMIMPINAN DAN
PELATIHAN TERHADAP KUALITAS KERJA ANGGOTA
SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU POLRES X**

Oleh

Nama : Maya Rizaniarti
Nim : 61101021200075
Program Studi : Manajemen pada Program Magister

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Tesis, pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 12 Februari 2026
Waktu : 16 : 00 - 17 : 30 Wib

DAN YANG BERSANGKUTAN DI NYATAKAN LULUS
Tim Penguji Tesis

Ketua : Dr. Christina Ekawati, S.E., M.M. (.....)

Anggota I : Dr. Ariez Zuswana, S.,H., M.,H, M.M. (.....)

Anggota II : Prof. Dr. Abdul Hamid, S.E., M.S. (.....)

Mengetahui,

Ketua Jurusan Magister Manajemen
Dr. Christina Ekawati, S.,E., M.,M.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maya Rizaniarti

NIM 61101021200075

Program Studi : Magister

Manajemen Konsentrasi : Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Pengaruh kepuasan kepemimpinan dan pelatihan terhadap anggota spkt polres X” merupakan hasil karya saya sendiri. Saya tidak melakukan plagiat atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika dan ketentuan yang berlaku dalam ilmu penelitian. Atas pernyataan ini, saya siap bertanggung jawab jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika atau diklaim oleh pihak lain terhadap karya saya ini.

Depok 12, Febuari 2026

Maya Rizaniarti

NIM. 61101021200075

ABSTRAK

Kualitas kinerja polisi memainkan peran krusial dalam mewujudkan layanan publik yang profesional dan akuntabel. Di unit layanan polisi, terutama Pusat Layanan Polisi Terpadu (SPKT), kinerja anggota dipengaruhi oleh sejumlah faktor internal organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kepuasan kerja, kepemimpinan, dan pelatihan terhadap kinerja anggota SPKT di organisasi polisi tingkat kabupaten, yang dalam penelitian ini disebut Polres X. Penelitian ini merujuk pada teori manajemen sumber daya manusia, teori kepuasan kerja, teori kepemimpinan, dan teori pelatihan dan pengembangan, yang menjelaskan bahwa kinerja individu dipengaruhi oleh aspek psikologis dan struktural, serta peningkatan kompetensi. Tinjauan literatur disusun dengan menggabungkan studi-studi sebelumnya yang relevan sebagai dasar untuk merumuskan kerangka konseptual dan hipotesis. Metode penelitian yang diterapkan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Populasi penelitian meliputi semua anggota SPKT di Polres X, dengan teknik sampling menggunakan metode sensus. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin. Analisis data melibatkan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa, secara parsial, kepemimpinan dan pelatihan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja anggota SPKT,

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Kepemimpinan, Pelatihan, Kinerja Anggota SPKT, Polres X,

ABSTRACT

The quality of police performance plays a crucial role in realizing professional and accountable public services. In police service units, especially the Integrated Police Service Center (SPKT), member performance is influenced by a number of internal organizational factors. This research aims to analyze the impact of job satisfaction, leadership, and training on the performance of SPKT members in the district level police organization, which in this research is called Polres. The literature review was prepared by combining relevant previous studies as a basis for formulating a conceptual framework and hypotheses. The research method applied is a quantitative approach with an associative design. The research population included all SPKT members at Polres X, with a sampling technique using the census method. Data collection was carried out through a closed questionnaire with a five-point Likert scale. Data analysis includes validity and reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis. The results show that, partially, leadership training and coaching have a significant positive influence on the performance of SPKT members,

Keywords: *Job Satisfaction, Leadership, Training, SPKT Member Performance, Polres X,*

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia- nya kepada penulis, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis pada tahun 2026 .

Tesis yang berjudul: **“Pengaruh kepuasan kerja kepemimpinan dan pelatihan terhadap kualitas kerja anggota Sentra pelayanan Kepolisian terpadu Polres X”** ditulis untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar magister pada STIE GICI Business School.

Pada kesempatan yang baik ini izinkanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang dengan tulus ikhlas telah memberi kan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini, terutama kepada:

1. **Segenap Pengurus Yayasan Nusa Jaya Depok**, yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen STIE GICI, serta memberikan berbagai fasilitas dan dukungan selama proses pendidikan hingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, S.E, M.S., Ketua STIE GICI Business School. Dan Setra dosen pembimbing tesis Dosen Pembimbing Materi yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.
3. Ibu Dr. Christina Ekawati, S.,E, M.,M ., Ketua Jurusan Program Magister Manajemen STIE GICI Business School.

4. Bapak Dr. Ariez Zuswana, S.,E., M.,H, M.,M, Dosen Penguji Tesis yang telah memberikan arahan dan masukan agar tesis menjadi lebih baik.
5. Bapak IPTU Ibnu, S.H., selaku Kepala Unit Penelitian di Polres X, yang telah memberikan izin, dukungan, serta bantuan kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian.
6. Seluruh responden dan pihak terkait di lingkungan Polres X, khususnya anggota unit pelayanan kepolisian, yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
7. Orang tua tercinta yang senantiasa memberi do'a, semangat dan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
8. Keluarga tercinta yang senantiasa memberi do'a, semangat dan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini..
9. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada anak tercinta, Arsyla Riza Maharani yang kehadirannya senantiasa memberikan semangat dan kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
10. Teman - teman mahasiswa pascasarjana STIE GICI Business School Angkatan tiga.serta para sahabat lainnya.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Kebaruan Penelitian (State of the Art).....	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 9
2.1 Tinjauan Teori	9
2.1.1 Konsep Manajemen	9
2.1.2 Organizational Behavior	12
2.1.3 Kualitas Kerja	15
2.1.3.1 Faktor- Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	22
2.1.4 Kepemimpinan	24
2.1.4.1 Pengertian Kepemimpinan.....	24
2.1.4.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepemimpinan.....	28
2.1.5 Pelatihan Kerja	29
2.1.5.1 Pengertian Pelatihan	29
2.1.5.2 Tujuan Pelatihan	31
2.2 Kebaruan Penelitian.....	32
2.3 Hubungan Antar Variabel dan Dasar Penentuan Hipotesis	33
2.3.1 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Kerja	33
2.3.2 Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Kerja	34
2.3.3 Pengaruh Pelatihan terhadap Kualitas Kerja.....	35
2.4 Kajian Penelitian Relevan.....	35
2.5 Kerangka Berpikir	37

BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	39
3.1.2 Waktu Penelitian	39
3.2 Desain dan Pendekatan Penelitian.....	39
3.3 Unit Analisis	40
3.3.1 Populasi	40
3.3.2 Sampel	40
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6 Instrumen Penelitian	43
3.7 Uji Instrumen	43
3.7.1 Uji Validitas	43
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.7.3 Teknik Analisis Data	45
3.8 Hanalisis Deskriptif	45
3.8.1 Uji Persyaratan Analisis Data	46
3.8.2 Uji Hipotesis Penelitian	48
3.9 Hipotesis Statistik.....	52
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 54
4.1 Karakteristik Responden	54
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pangkat	56
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja di Polres X.....	57
4.2 Uji Instrument	58
4.2.1 Uji Validitas	58
4.2.2 Uji Reabilitas	61
4.3 Hasil penelitian	62
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif	62
4.3.2 Statistik Inferensial	72
4.4 Pengujian Persyaratan Analisis	74
4.4.1 Uji Asumsi Klasik	74
4.5 Pengujian Hipotesis	81
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	90
 BAB V PENUTUP	 95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Implikasi Penelitian	96
5.3 Saran	97
 DAFTAR PUSTAKA	 98
LAMPIRAN	108

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Kajian Penelitian Yang Relevan	35
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	41
Tabel 3. 2 Scoring untuk Jawaban Kuesioner	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pangkat	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja di Polres X.....	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan	59
Tabel 4.8 uji validitas.....	60
Tabel 4.9 . Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Kerja.....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	62
Tabel 4.11.Variabel Penelitian Kepuasan Kerja (X1).....	63
Tabel 4.12. Gambaran Variabel Penelitian Kepemimpinan (X2).....	66
Tabel 4.13 Gambaran Variabel Penelitian Pelatihan (X3).....	68
Tabel 4.14. Gambaran Variabel Penelitian Kualitas Kerja (Y).....	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	82
Tabel 4.19 Hasil Uji T Parsial	85
Tabel 4.20 Hasil Uji F Simultan	87
Tabel 4.21. Hasil Uji Koefisien Determinasi	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Ruang Lingkup Perilaku Organisasi	14
Gambar 2. 2 Penyebab Ketidakpuasan Kerja	20
Gambar 2. 3 Respon Ketidakpuasan	21
Gambar 2. 4 Kerangka Berpikir.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	115
Lampiran 2 Surat keterangan Pelatihan	122
Lampiran 3 Hasil Uji Reabilitas dan Variabel	123
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Tesis.....	135
Lampiran 5 CV	136
Lampiran 6 Daftar Riwayat hidup	137
lampiran 7 Hasil Plagiasi LPPM	138

