

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kepemimpinan yang melayani

a. Pengertian Kepemimpinan

Menurut (Patterson 2003 dalam Bonar Hutapea 2012) mendefinisikan *servant leadership* sebagai pemimpin yang dapat melayani dengan memfokuskan pada karyawan dan dimana karyawan adalah suatu pertimbangan utama dan organisasi adalah pertimbangan selanjutnya. Kepemimpinan yang dapat membantu para pengikutnya untuk dapat memberikan makna hidup dalam pekerjaan dan kehidupannya merupakan kepemimpinan yang memberikan pelayanan pada para pengikutnya dan institusi tempat bekerja serta masyarakat sekitar.

Menyatakan dengan jelas dan tegas bahwa pemimpin yang baik adalah pelayan yang terbaik dan kepemimpinan model ini merupakan sebuah pendekatan kepemimpinan yang secara gamblang(Kelleher, 2002). Pada dasarnya, kepemimpinan merupakan kemampuan pemimpin untuk mempengaruhi karyawan dalam sebuah organisasi, sehingga mereka termotivasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Kepemimpinan yang dipakai dalam era spesialisasi dan pengejaran profit semata (seringnya dalam jangka waktu pendek), kini

tidak layak dan pantas lagi untuk dipakai dalam era pengetahuan dan keterpaduan, pendekatan baru dalam kepemimpinan, yaitu yang secara instan bisa meningkatkan pertumbuhan pribadi karyawan serta memperbaiki kualitas dan pelayanan institusi dengan diupayakannya keterlibatan secara pribadi dari setiap anggota organisasi dalam proses pembuatan keputusan serta perilaku yang beretika dan bertanggung jawab maka membutuhkan pendekatan baru dalam dunia kepemimpinan (Nutrayi, 2004 dalam Muhammad Anji,2016) . Dalam memberikan penilaian terhadap kepemimpinan yang diterapkannya pemimpin untuk karyawan melakukan proses kognitif untuk menerima, mengorganisasikan, dan memberi penilaian terhadap pemimpin.

Robert Greenleaf (1970) yaitu model kepemimpinan yang mencoba secara simultan meningkatkan pertumbuhan personal dari para pekerja dan memperbaiki kualitas pelayanan dari organisasi melalui kombinasi kerjasama tim dan pengembangan komunitas, keterlibatan personal dalam proses pengambilan keputusan, serta perilaku yang peduli dan etis. Pendekatan kepemimpinan ini dinamakan *servant leadership* (kepemimpinan yang melayani).

Servant leadership menurut Greenleaf (1977) yang mendefinisikan *servant leadership* merupakan seorang pemimpin yang sangat peduli atas pertumbuhan dan dinamika kehidupan pengikut, dirinya serta komunitasnya, karena itu ia mendahulukan hal-

hal tersebut daripada pencapaian ambisi pribadi (*personal ambitious*) dan kesukaannya semata. Serta adapun kepemimpinan dapat dikatakan bahwa sukses atau kegagalan yang dialami suatu organisasi sebagian besar ditentukan oleh kualitas kepemimpinan yang dimiliki oleh orang-orang yang disertai tugas memimpin dalam suatu organisasi.

Peranan bagi kepemimpinan untuk mencapai suatu usaha yang terencana dan sistematis. *Servant leader* lebih mudah berhubungan langsung secara dekat dengan pengikutnya dan tetap berprinsip yang baik dan benar meskipun banyak hal yang bukan hal utama yang ingin dicapai oleh organisasinya (Yukl,2002). Dan juga suatu organisasi yang terdiri dari berbagai macam manusia yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu, penting artinya bagi pemimpin selaku pusat pergerakan organisasinya mampu mengetahui kemauan karyawan atau anggotanya berperilaku tertentu disesuaikan dengan tujuan organisasi tersebut.

b. Indikator Kepemimpinan yang Melayani

Mengutip berbagai pendapat *servant leadership* menurut (Dennis, 2004 dalam Wike Sanata Mira 2012) yaitu menjelaskan adanya pengaruh kepemimpinan terhadap seluruh karyawan untuk berperan langsung di dalam organisasi demi mencapai kesuksesan:

- 1) Kasih Sayang (*love*) yaitu kepemimpinan yang mengasahi berdasarkan kasih sayang terhadap seluruh karyawan yang berperan langsung didalam organisasi tersebut untuk melakukan

hal yang benar dan baik pada waktu yang tepat untuk suatu alasan yang baik.

- 2) Pemberdayaan (*Empowerment*) pemberdayaan, menempatkan, penekanan pada kerja sama yaitu mempercayakan kekuasaan kepada orang lain dan mendengarkan saran dari karyawan.
- 3) Visi (*Vision*) merupakan arah kemana organisasi dan orang-orang yang dipimpin akan dibawa oleh seorang pemimpin. Visi pemimpin akan menginspirasi tindakan dan membantu membentuk masa depan yang pengaruhnya lebih kuat terhadap orang-orang yang bekerja untuk kepentingan organisasi.
- 4) Kerendahan Hati (*Humility*) bahwa pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang menjaga kerendahan hati dengan menunjukkan rasa hormat terhadap karyawan serta mengakui atas apa yang dikerjakan oleh karyawan.
- 5) Kepercayaan (*Trust*) adalah orang-orang pilihan di antara sejumlah orang lain dan pilihan itu didasarkan pada beberapa kelebihan tertentu yang menyebabkan pemimpin tersebut mendapatkan kepercayaan untuk mencapai tujuan.

c. Faktor Kepemimpinan yang Melayani

Mengacu pada kepemimpinan menurut (Spears, 2002) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepemimpinan, yaitu:

- 1) Mendengarkan, komunikasi antara pemimpin dan karyawan adalah suatu proses yang mencakup masukan dan menerima masukan ide-ide.
- 2) Empati, menunjukkan bahwa mereka benar benar memahami apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh karyawan.
- 3) Menyembuhkan, pemimpin yang melayani peduli atas kesehatan pribadi karyawannya.
- 4) Perhatian, kualitas dalam diri pemimpin membuat mereka cepat beradaptasi dan peka didalam organisasinya tersebut.
- 5) Persuasi, suatu komunikasi yang jelas yang meyakini orang lain untuk berubah. Yang memanfaatkan otoritas untuk menciptakan perubahan yang baik untuk organisasinya.

d. Dampak Kepemimpinan yang Melayani

Berikut ini beberapa dampak dari kepemimpinan berdasarkan hasil penelitian terdahulu, diantaranya: kepemimpinan yang telah diterapkan dalam suatu perusahaan menjadikan karyawan memiliki pedoman untuk menyelesaikan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan.

Jika kepemimpinan yang baik akan membuat karyawan merasa nyaman serta kepemimpinan yang bisa membangun hubungan yang baik terhadap karyawannya maka karyawan tersebut akan meningkatkan kinerjanya untuk memajukan organisasi itu sendiri.

2. Kepuasan Kerja

a. Pengertian kepuasan kerja

Kepuasan kerja menurut (Malthis, 2008) adalah keadaan emosional yang positif dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang, Kepuasan kerja merupakan salah satu peranan utama terhadap pekerja, seseorang berkontribusi antra banyaknya masukan yang diterima dari seorang karyawan antaramereka yang yakin apa yang seharusnya mereka dapatkan dengan apa yang mereka inginkan.

Menurut (Locke dalam Luthan 1998) mengatakan kepuasan kerja juga merupakan salah satu komponen dari kepuasan hidup. Sehingga hal tersebut menjadi sangat penting untuk diperhatikan dalam pengembangan dan pemeliharaan tenaga kerja. Karena jika karyawan tidak mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya, maka motivasi mereka akan menurun, absensi dan keterlambatan meningkat dan akan sulit untuk bekerja sama dengan mereka. Kepuasan kerja terjadi bila kebutuhan individu sudah didapatkan sertaketerkaitan dengan kesuksesan dan ketidak sukaan dikaitkan dengan karyawan merupakan sikap umum yang dimiliki oleh setiap karyawan yang erat kaitannya dengan imbalan yang mereka yakini akan mereka terima setelah melakukan sebuah pekerjaan.

Kepuasan menggambarkan sesuatu yang akan membuat individu menginginkan dan menyenangkan pekerjaannya, adapun membuatnya merasa bahagia dalam pekerjaannya maupun memiliki keinginan

untuk keluar dari pekerjaannya sebagai suatu bentuk dari rasa kepuasan kerja individu menurut (Ruvendi,2005 dalam Sari, 2016).

Pekerja yang merasakan puas dalam pekerjaannya cenderung akan meningkatkan kinerjanya sebanding dengan apa yang telah diberikan perusahaan kepadanya (Kurniawan, 2014 dalam Sari 2016). Kepuasan kerja dapat dilihat melalui rasa adil dan layak balas jasa yang diterima pekerja (kompensasi), penempatan pekerjaan yang sesuai dengan keahlian pekerja, dari berat ringannya pekerjaan yang ditanggung pekerja, suasana dan lingkungan pekerjaan,tersedianya peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, sikap pemimpin, dan sifat pekerjaan yang monoton atau tidak (Hasibuan, 2012).

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan ini terlihat pada sikap pegawai dalam kehidupan, biasanya ditunjukkan dalam hal yang positif dalam melakukan suatu pekerjaan. Kepuasan kerja memberikan peranan yang penting terhadap loyalitas, keaktifan, serta semangat kerja yang tinggi. Perlu di garis bawahi kepuasan kerja salah satu pedoman yang merupakan pendorong bagi pegawai yang lebih giat bekerja serta sekaligus sebagai dorongan dalam melakukan bekerja. Harus dibangun sebaik mungkin supaya pekerja ,dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan karyawan akan semakin meningkat kepuasan kerja (Hasibuan, 2005 dalam Sukarjati, 2016). Sikap tersebut diartikan sebagai tingkat

perasaan positif atau negatif yang dirasakan seseorang terhadap obyek tertentu seperti tempat, benda atau orang lain.

b. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut (Robbins, 2007) ada beberapa dimensi kepuasan kerja yang dapat digunakan untuk mengungkapkan mengenai pekerjaan seseorang dapat meresponnya.

- 1) Pekerjaan itu sendiri (*Work it self*) Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.
- 2) Atasan (*Supervision*) Setiap atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya dan bagi karyawan atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ ibu/ teman serta sekaligus sebagai sodara.
- 3) Teman kerja (*Workers*) Merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara karyawan dengan atasannya ataupun dengan karyawan lain baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

- 4) Promosi (*Promotion*) Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama ia bekerja.
- 5) Gaji/ Upah (*Pay*) Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup karyawan yang dianggap layak atau tidaknya dalam bekerja.

c. Faktor Kepuasan Kerja

Adapun faktor dari kepuasan kerja menurut Devis dan Newstroom 1996 dalam Roziqin,2010) yaitu:

- 1) Pekerjaan : Suatu hubungan yang melibatkan dua pihak antara organisasi dengan para karyawan. Para karyawan akan mendapatkan gaji sebagai balas jasa dari pihak yang berwenang dan jumlahnya tergantung dari jenis profesional seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.
- 2) Keluarga : Suatu masyarakat yang terdiri atas kepala keluarga dan beberapa orang yang terkumpul dan tinggal didalam suatu tempat diatas atap yang sama dalam keadaan saling ketergantungan.
- 3) Agama : Ikatan yang harus dipegang dan dipatuin oleh seluruh umat manusia. Ikatan yang dimaksud berasal dari salah satu kekuatan yang lebih tinggi daro pada manusia sebagai salah satu kekuatan yang tidak dapat ditangkap dengan panca indra,

namun mempunyai pengaruh yang besra sekali terhadap kehidupan manusia sehari-hari.

d. Dampak Kepuasan Kerja

Kepuasan menjadi hal yang sangat penting bagi karyawan sebagai bentuk rasa emosional atas apa yang telah diberikan didalam kantor dinas itu. Dengan adanya kepuasan yang sewajarnya bagi karyawan akan membuat karyawan memiliki keinginan untuk teteap meningkatkan kinerjanya pada perusahaan maupun didalam organisasinya.

1. Komitmen Organisasional

a. Pengertian Komitmen organisasional

Komitmen organisasi sebagai suatu keadaan dimana psikologis yang mencirikan hubungan karyawan dengan organisasi dan memiliki kesimpulan bagi keputusan untuk melanjutkan keanggotaan dalam organisasi. Komitmen orgnaisaional diartikan dimana karyawan memilih organisasi tersebut untuk tetap bertahan didalam organisasi. Maka keterlibatan langsung dalam pekerjaan yang tinggi menetapkan pada pekerjaan tersebut, dapat diartikan komitmen organisasional yang berperan utama dapat memimilih organisasi untuk diri individu (Robbins, 2008).

Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan tingkat komitmen seorang

karyawan terhadap organisasinya. Komitmen adalah kuatnya pengenalan dan keterlibatan seseorang dalam suatu organisasi tertentu (Porter, 2004 dalam Putra,2016). Komitmen sebagai kecenderungan untuk terikat dalam garis kegiatan yang konsisten karena menganggap adanya biaya pelaksanaan kegiatan bahwa komitmen organisasi menjelaskan kekuatan relatif dari sebuah identifikasi individu dengan keterlibatan dalam sebuah organisasi. Komitmen menghadirkan sesuatu loyalitas belaka terhadap suatu organisasi. disamping itu, hal ini meliputi suatu hubungan yang aktif dengan organisasi dimana individu bersedia untuk memberikan sesuatu dari diri mereka untuk membantu keberhasilan dan kemakmuran organisasi.

Menyatakan bahwa komitmen organisasi menjelaskan kekuatan relatif dari sebuah identifikasi individu dengan keterlibatan dalam sebuah organisasi (Steers, 2008). Komitmen menghadirkan sesuatu diluar loyalitas belaka terhadap suatu organisasi. disamping itu, hal ini meliputi suatu hubungan yang aktif dengan organisasi dimana individu bersedia untuk memberikan sesuatu dari diri mereka untuk membantu keberhasilan dan kemakmuran organisasi.

Komitmen organisasi merupakan perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi. Komitmen organisasi

merupakan pengumpulan dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi (Mowday,2006 dalam Putra,2016). Komitmen organisasi merupakan keinginan anggota organisasi untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia berusaha sekeras mungkin bagi pencapaian tujuan organisasi.

Komitmen organisasi merupakan suatu bentuk kemauan dari diri karyawan untuk mengidentifikasikan dirinya dalam perusahaan yang keinginannya untuk tetap melanjutkan partisipasi didalam perusahaan tersebut (Robbins,2003 dalam Udayana, 2015). Karyawan yang mempunyai rasa komitmen yang tinggi tersebut memiliki rasa kebersamaan didalam organisasi untuk mencapai tujuan yang baik. Komitmen organisasional dipandang sebagai suatu orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan individu sangat memikirkan dan mengutamakan pekerjaan dan organisasinya. Individu akan berusaha memberikan segala usaha yang dimilikinya dalam rangka membantu organisasi mencapai tujuannya. Menurut (Gibson, 2008 dalam Rosita,2016) komitmen memiliki tiga sikap yaitu: Sehingga dapat diartikan bahwa komitmen organisasi merupakan salah satu bentuk identifikasi,loyalitas dan keterlibatan yang dimiliki oleh karyawan terhadap organisasinya.

b. Indikator Komitmen Organisasional

Menurut (Robbins dan Judge,2008) komitmen organisasi terdiri dari komponen-komponen sebagai berikut :

- 1) *Affectivitas commitment*, sebagai ketertarikan psikologi karyawan terhadap pekerjaannya. Komitmen ini menyebabkan karyawan bertahan pada suatu pekerjaan itu karena mereka menginginkannya.
- 2) *Continuance commitment*, mengarah pada perhitungan untung-rugi dalam diri karyawan sehubungan dengan keinginannya untuk tetap mempertahankan atau meninggalkan pekerjaannya. Komitmen disini dianggap sebagai persepsi harga yang harus dibayar jika karyawan meninggalkan pekerjaannya. Komitmen yang tinggi akan menyebabkan karyawan bertahan pada suatu pekerjaan karena mereka membutuhkannya.
- 3) *Normative commitment*, sebagai kewajiban untuk bertahan didalam pekerjaannya. Komitmen ini menyebabkan karyawan bertahan pada suatu pekerjaan karena mereka merasa wajib untuk melakukannya serta didasari pada keyakinan tentang apa yang benar dan berkaitan dengan moral.

c. Faktor Komitmen Organisasional

- 1) Karakteristik personal, yang mempengaruhi pendidikan, dorongan prestasi, dan nilai-nilai individu.
- 2) Karakteristik kerja, yang mempengaruhi tantangan pekerja, pengembangan diri, dan tanggung jawab.
- 3) Karakteristik organisasi, yang mempengaruhi tingkat prestasi dan kualitas.

d. Dampak Komitmen Organisasional

Komitmen organisasi yang muncul dari dalam diri seorang karyawan akan membuat karyawan akan tetap setia didalam organisasinya dan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas-tugas yang diberikan, sehingga karyawan yang merasa memiliki tanggung jawab untuk memajukan organisasinya.

2. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan standar atau kriteria yang telah ditetapkan. Kinerja menunjukkan tingkat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Semakin tinggi kinerja karyawan, maka produktifitas organisasi secara keseluruhan akan secara cepat meningkat. Menurut (Hasibuan, 2006 dalam Yugusna, 2016) menyatakan bahwa kinerja

merupakan suatu hasil pekerjaan yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasari atas pengalaman, kecakapan dan kesungguhan serta waktu yang diberikan. Menurut (Handoko, 2000) mendefinisikan kinerja karyawan merupakan suatu tindakan dan hasil yang dapat dicapai oleh pekerja dilihat dari tercapainya tujuan kerja yang telah ditetapkan perusahaan atau bahkan melebihi tingkatan kerja tersebut.

Menurut (Malthis, 2001) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan oleh pegawai dalam mengembangkan pekerjaannya. Kinerja seorang pekerja dapat dilihat dari hasil pekerjaan pekerja, pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, inisiatif, kecekatan mental individu, sikap, serta disiplin waktu dan absensinya, serta dapat melalui kualitas kerja dan ketepatan waktu.

Kinerja tinggi yang dimiliki oleh pekerja dapat menjadi sebuah keunggulan kompetitif bagi perusahaan karena tidak dapat ditiru oleh pesaing perusahaan (Dharmawan, 2011 dalam Arifin, 2012) Kinerja karyawan adalah tingkat keberhasilan dari karyawan dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab. Kinerja karyawan secara umum dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu internal dan eksternal. Kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2000) bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja

secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sedangkan memberikan pengertian Menurut (Gibson, 2008) suatu pekerjaan adalah hasil dari kerja yang terkait dengan tujuan organisasi, keefektifan kinerja dan keefisienan kinerja lainnya, penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memegang jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi, Kinerja perusahaan merupakan tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pada perusahaan, termasuk kinerja individu dan kelompok kerja di dalam perusahaan tersebut.

Menurut (Dessler, 2009) berpendapat, Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya.

b. Indikator Kinerja karyawan

Menurut (Malthis, 2006) menyatakan bahwa ada beberapa yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja karyawan secara individu yaitu:

- 1) Kualitas, kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang sesuai dengan kelengkapan.
- 2) Ketepatan waktu, adanya kesesuaian rencana kerja dengan tujuan yang telah ditetapkan.
- 3) Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dan nyata dalam istilah sejumlah unit, jumlah siklus aktifitas yang diselesaikan.
- 4) Kemandirian, karyawan melakukan fungsinya mencakup dukungan serta bimbingan dari pengawasan yang bertujuan supaya tidak ada kesalahan dalam melakukan aktifitas.
- 5) Efektifitas, seseorang dapat melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan maksimal sesuai dengan harapan.

c. Faktor Kinerja karyawan

Menurut (Newstrom, 2000) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

1) Faktor kemampuan

Kemampuan (*ability*) adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat factor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan.

2) Faktor motivasi

Proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Tiga elemen utama dalam definisi ini diantaranya adalah intensitas, arah, dan ketekunan.

d. Dampak Kinerja karyawan

Seorang karyawan yang sudah bergabung dalam organisasi akan memiliki tanggungjawab dalam melakukan pekerjaannya akan sangatlah berdampak positif dan sebaliknya jika karyawan tidak melakukan tanggung jawabnya maka akan sangat berpengaruh buruk.

B. Kerangka Berfikir dan Penurunan Hipotesis

1. Pengaruh kepemimpinan yang melayani terhadap kinerja karyawan

Kepemimpinan yang telah diterapkan dalam suatu perusahaan menjadikan karyawan memiliki pedoman untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Jika kepemimpinan yang baik akan membuat karyawan merasa nyaman serta kepemimpinan yang bisa membangun komunikasi yang baik terhadap karyawannya maka karyawan tersebut akan meningkatkan kinerjanya untuk memajukan perusahaannya.

Dari hasil penelitian terdahulu dari Muhammad Aji (2016) melakukan penelitian mengenai pengaruh servant leadership terhadap kinerja karyawan dengan burnout sebagai variabel intervening. Hasil

penelitian yang menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Shinta Rahmawati (2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Hasil penelitian menyatakan kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Lia Anggreny Purwandari (2016) Pengaruh servant leadership dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan (Studi pada Child Development Sponsor Program Compassion Indonesia Cluster DIY). Dari hasil penelitian menyatakan kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diturunkan akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H1: kepemimpinan yang melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

Kepuasan menjadi hal yang sangat penting bagi karyawan sebagai bentuk rasa emosional atas apa yang telah diberikan didalam organisasi. Dengan adanya kepuasan yang sewajarnya bagi karyawan akan membuat karyawan memiliki keinginan untuk tetap meningkatkan kinerjanya pada kantor dinas didalam organisasinya.

Dari hasil penelitian terdahulu dari Titik Rosita (2016) melakukan penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening.

Yang hasilnya menyatakan bahwa adanya kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ayini Permata Sari (2016) melakukan penelitian mengenai peran mediasi kepuasan kerja pada pengaruh kompensasi terhadap kinerja pekerja kontrak. yang hasilnya menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan dari Surwadi (2011) melakukan penelitian mengenai pengaruh motivasi kerja, kinerja karyawan, dan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai yang hasilnya menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diturunkan akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H2 : kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. Pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan

Komitmen organisasi yang muncul dari dalam diri seorang karyawan akan membuat karyawan akan tetap setia pada organisasi dan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas-tugas yang diberikan, sehingga karyawan yang merasa memiliki tanggung jawab terhadap organisasi serta akan meningkatkan kinerja yang semaksimal mungkin.

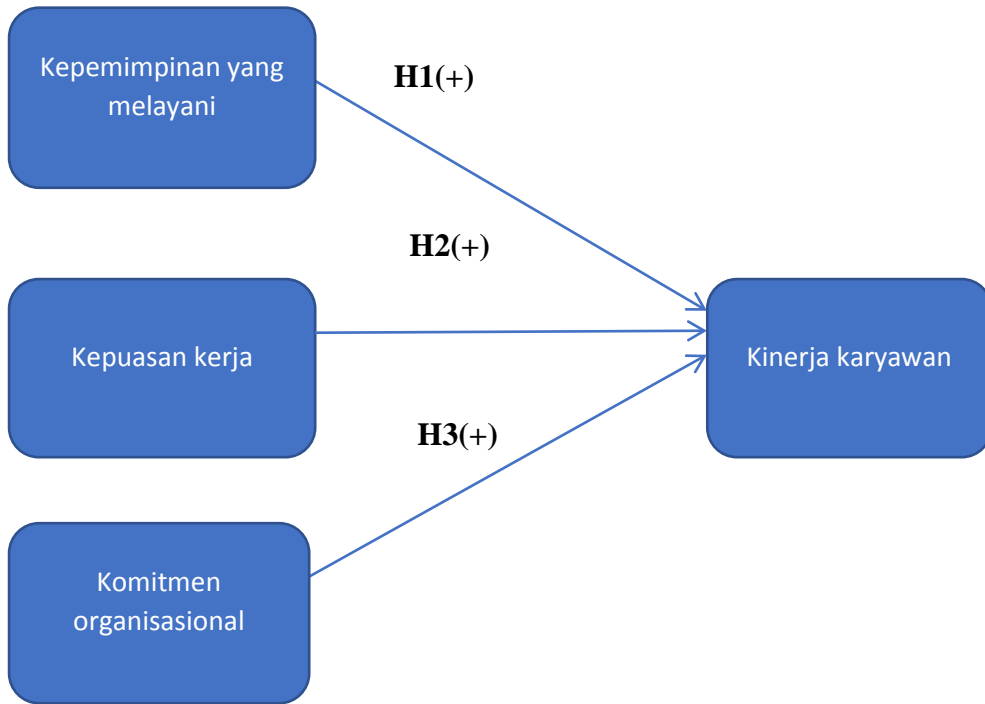
Dari hasil penelitian terdahulu Komang Joni Udayana (2015) melakukan penelitian mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap

prestasi kerja karyawan PT.Sekar Nusa Baruna Cabang Singaraja yang hasilnya menyatakan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Marsudi Engang Sri Rejeki (2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh komitmen organisasional dan gaya kepemimpinan terhadap hubungan partisipasi anggaran dan kinerja manajerial. yang menyatakan hasilnya komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Diana Sulianti K.L.Tobing (2009) pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT.Perkebunan Nusantara III di Sumatera Utara yang hasilnya menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diturunkan akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H3 : komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

C. Model Penelitian

Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu, maka model penelitian dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2.1 Model penelitian