



## **Pengaruh Kepemimpinan Melayani terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi oleh Kepercayaan Organisasi**

**Rezza Pahlewi Affandi<sup>1</sup>**

Universitas Pelita Bangsa

rezzapahlewi39@gmail.com

Diterima : 05 Maret 2023

Direvisi : 14 April 2023

Dipublikasikan : 30 Mei 2023

### **Abstrak**

Perkembangan dan pencapaian sumber daya manusia dimana tujuan organisasi memegang peranan yang sangat penting kehidupan berorganisasi tidak dapat dipisahkan, dan manusia tentu hidup selamanya dalam kelompok masyarakat, dalam dunia kerja dan kehidupan sosial, di sinilah manusia dapat didorong untuk menjalin hubungan satu sama lain di lingkungannya, dengan mempertimbangkan potensi manusia. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan melayani terhadap kinerja karyawan yang dimediasi kepercayaan organisasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Dengan populasi seluruh karyawan Sat Samapta Polres Metro Bekasi Kota dengan jumlah 80 responden. Untuk pengumpulan data meliputi observasi, penyebaran kuesioner dan studi kepustakaan. Pengumpulan data dilakukan melalui google form dalam mengisi survei online, wawancara, dan observasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (path analysis). Analisis data dalam penelitian ini sepenuhnya menggunakan bantuan program software SmartPLS versi 3.0. Hasil penelitian membuktikan bahwa kepemimpinan melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepemimpinan melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan organisasi, kepercayaan organisasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan kepemimpinan melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepercayaan organisasi sebagai variabel mediasi.

**Kata kunci:** Kepemimpinan Melayani; Kinerja Karyawan; Kepercayaan Organisasi

### **Abstrak**

*The development and achievement of human resources where organizational goals play a very important role in organizational life cannot be separated, and humans certainly live forever in community groups, in the world of work and social life, this is where humans can be encouraged to establish relationships with each other in their environment, taking into account human potential. This study also aims to determine and analyze the effect of service leadership on employee performance mediated by organizational trust. The type of research used is quantitative. With a population of all employees of SatSamapta Polres Metro Bekasi City with a total of 80 respondents. Data collection includes observation, distributing questionnaires and literature study. Data was collected through google forms in filling out online surveys, interviews, and observations. The data analysis method used is path analysis. Analysis of the data in this study fully using the help of the software program SmartPLS version 3.0. The results of the study prove that servant leadership has a positive and significant effect on employee performance, servant leadership has a positive and significant effect on organizational trust, organizational trust has no positive and significant effect on employee performance, and servant leadership has a positive and significant effect on employee performance through organizational trust as a variable. mediation.*

**Keywords:** *Servant Leadership; Employee Performance; Organizational Trust*

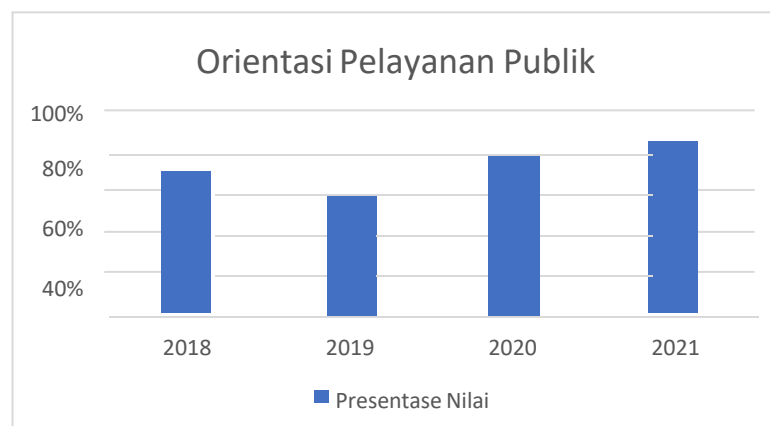


## Pendahuluan

Dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat, kehidupan berorganisasi tidak dapat dipisahkan, dan manusia tentu hidup selamanya dalam kelompok masyarakat, dan disinilah manusia dapat didorong untuk menjalin hubungan satu sama lain di lingkungannya, dengan mempertimbangkan potensi manusia. Organisasi tidak lagi dipandang sebagai kumpulan system kompleks yang statis, berisi subsistem kompleks yang saling berinteraksi dan berkorelasi, serta bergerak secara dinamis untuk mencapai tujuan bersama yang disepakati oleh keduanya sehingga dapat berperan penting dalam kegiatan yang terkoordinasi. Ada pemimpin dalam organisasi, dan setiap pemimpin memiliki gaya kepemimpinan berbeda-beda yang dapat mengkoordinasikan karyawan untuk menciptakan kinerja karyawan (Simatupang, 2021).

Kinerja adalah suatu fungsi gairah dan kualitas, untuk menyempurnakan beban kerja seseorang, kemauan dan kemampuan dan kinerja tertentu seperti kuantitas dan kualitas dalam melaksanakan tugas, baik secara individu, bersama-sama atau kolektif, untuk mengatasi beban kerja seseorang harus memiliki tingkat keinginan dan kemampuan tertentu (Asbari et al., 2020). Kinerja karyawan merupakan aspek penting dari perusahaan, karena kinerja karyawan yang baik memiliki dampak yang signifikan terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Kinerja adalah suatu konsep yang dapat menjelaskan bagaimana seseorang menggunakan potensi, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang nyata untuk mencapai tujuan dan harapan (Setiawan & Ekhsan, 2020).

Objek penelitian ini adalah Sat Samapta Polres Metro Bekasi Kota. Direktorat Samapta Polda Metro Jaya adalah unsur pelaksana tugas pokok pada tingkat Polda yang menurut UU Nomor 22 Tahun 2010 berada di bawah Kapolda. Perumusan dan pengembangan fungsi Samapta meliputi pelaksanaan tugas polisi umum, menyangkut segala upaya pekerjaan dan kegiatan pengaturan, penjagaan, pengawalan, patroli, pengamanan terhadap hak penyampaian pendapat dimuka umum (PPDU).



**Gambar 1 Laporan Orientasi Publik**  
Sumber : Polres Metro Bekasi Kota (2022)

Berdasarkan gambar 1.1 dapat di simpulkan bahwa presentase nilai pada pelayanan publik tahun 2018 sebesar 70%, tahun 2019 sebesar 60%, tahun 2020 sebesar 80% dan



tahun 2021 sebesar 85%. Dapat dilihat bahwa presentase nilai dalam orientasi pelayanan publik periode 2018-2021 mengalami penurunan pada tahun 2019 akan tetapi pada tahun 2020 dan 2022 mengalami kenaikan setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan dalam pelayanan publik meningkat.

Kinerja karyawan di Satsampta Polres Metro Bekasi Kota dapat dipengaruhi oleh kepemimpinan. Jika suatu organisasi mempunyai kepemimpinan yang baik dan tertata, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Faktor lain yang mampu meningkatkan kinerja karyawan adalah tingkat kepercayaan yang tinggi pada pegawai serta perlunya dukungan organisasi (Simatupang, 2021).

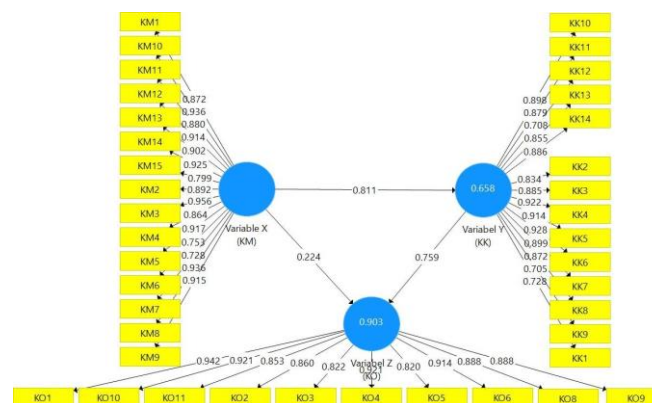
Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sharon Cornelia Agatha dan Mario Armando Bryian Go (2022) serta penelitian Dumatubun (2021) *servant leadership* secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan, dapat diartikan bahwa *servant leadership* yang semakin tinggi akan mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu, Natalia dan Dylmoon Hidayat (2021) menjelaskan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif terhadap kepercayaan organisasi, yang berarti bahwa kepemimpinan melayani kepala sekolah menumbuhkan kepercayaan guru terhadap organisasi

## Metode

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Adapun populasinya yaitu seluruh karyawan Sat Samapta Polres Metro Bekasi Kota yang berjumlah 80 responden. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, penyebaran kuesioner dan studi kepustakaan. Pengumpulan data dilakukan melalui google form dalam mengisi survei online, wawancara, dan observasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan bantuan program software SmartPLS versi 3.0.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Pengujian Model Struktural (Inner Model)



Gambar 2 Hasil Uji Inner Model

Sumber : Peneliti (2022)



Pengujian ini adalah pengujian terhadap suatu model struktural dengan melihat nilai R-Square yang merupakan hasil dari uji *goodness of fit model*, hubungan antar konstruk dan nilai signifikan dari model yang digunakan dalam penelitian ini.

## 2. Uji Nilai R-Square

**Tabel 1 Nilai R-Square**

|                 | R Square | R Square Adjusted |
|-----------------|----------|-------------------|
| Variabel Y (KK) | 0,658    | 0,654             |
| Variabel Z (KO) | 0,903    | 0,900             |

Sumber : Peneliti (2022)

Bedasarkan pada tabel 1 tersebut menunjukkan bahwa *R-square* yang dihasilkan untuk variabel Kinerja Karyawan dengan nilai 0.658 atau sebesar 65,8% dan variabel Kepercayaan Organisasi dengan nilai 0.903 atau sebesar 90,3% mengidentifikasi bahwa kontribusi dalam penelitian ini cukup besar.

## 3. Struktural Model Test

Struktural Model Test didapat dengan menggunakan SmartPLS 3.0 dengan menguji *Bootstrapping*. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% dengan batas ketidakakuratan sebesar  $(\alpha) = 5\%$  dimana nilai t-statistic yang digunakan adalah 1.96. Berikut adalah hasil dari penelitian *Structural Model Test*:

Jika nilai T-Statistic  $> 1,96$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima

Jika nilai T-Statistic  $< 1,96$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak

**Tabel 2 Path Coefficient**

|  | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics ((O/STDEV)) | P Values |
|--|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|
| Variabel Y (KK) -<br>> Variabel Z (KO) | 0,759               | 0,757           | 0,147                      | 5,173                    | 0,000    |
| Variable X (KM) -<br>> Variabel Y (KK) | 0,811               | 0,817           | 0,066                      | 12,217                   | 0,000    |
| Variable X (KM) -<br>> Variabel Z (KO) | 0,224               | 0,225           | 0,152                      | 1,473                    | 0,141    |

Sumber : Peneliti (2022)



**Tabel 3. Specific Indirect Effect**

|   | Original Sample<br>(O) | Sample Mean<br>(M) | Standard<br>Deviation<br>(STDEV) | T Statistics<br>( O/STDEV ) | P Values |
|---|------------------------|--------------------|----------------------------------|-----------------------------|----------|
| Variable X (KM) -<br>> Variabel Y (KK)<br>-> Variabel Z(KO) | 0,616                  | 0,621              | 0,143                            | 4,321                       | 0,000    |

Sumber : Peneliti (2022)

## Pembahasan

### Pengaruh Kepemimpinan Melayani terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 terbukti, yang berarti bahwa variabel kepemimpinan melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa Pimpinan di Polres Metro Bekasi Kota selalu memperhatikan terhadap karyawannya sehingga para karyawan semakin baik dalam melaksanakan pekerjaannya serta termotivasi kinerjanya di Sat Samapta Polres Metro Bekasi Kota. Kepemimpinan yang melayani mendorong karyawan untuk dapat lebih giat dalam melakukan setiap pekerjaan yang ada sehingga karyawan juga dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Edeline Ersanko Pratiwi, Lusiana Idawati (2019). Hasil dari penelitian ini adalah Kepemimpinan yang melayani berpengaruh positif terhadap kinerja guru.

### Pengaruh Kepemimpinan Melayani Terhadap Kepercayaan Organisasi

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 terbukti, yang berarti bahwa variabel kepemimpinan melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan organisasi. Hal ini dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi sikap kepemimpinan dalam melayani akan meningkatkan rasa kepercayaan organisasi di Sat Samapta Polres Metro Bekasi Kota. Dikarenakan adanya rasa kejujuran terhadap suatu organisasi sehingga kepercayaan dalam suatu organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang saling berbagi informasi dan kolaborasi. Kepemimpinan yang melayani memiliki kepedulian yang tinggi terhadap karyawan serta bersedia memberikan bantuan dan kesempatan karyawan untuk lebih berkembang. Hal ini sejalan dengan penelitian Rezaei (2015). Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa kepemimpinan melayani memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan organisasi.

### Pengaruh Kepercayaan Organisasi terhadap kinerja karyawan

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 terbukti, yang berarti bahwa variabel kepercayaan organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Tangapan responden terhadap variabel kepercayaan organisasi menunjukkan bahwa karyawan Sat Samapta Polres Metro Bekasi Kota belum memberikan rasa kepercayaan yang tinggi baik kepada rekan kerja ataupun organisasi karena adanya dinas luar seperti pengawalan Atm, Bank dan penjagaan di pabrik-pabrik. Hal ini dapat dijelaskan bahwa kepercayaan organisasi tidak dapat mempengaruhi kinerja karyawan di Sat Samapta Polres Metro Bekasi Kota. Maka dari itu harus di perhatikan lagi karena suatu kepercayaan itu sangat penting dalam berjalannya suatu organisasi. Temuan ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aspizain Caniago dan Wuly Sudarmi (2021) yang menjelaskan bahwa kepercayaan



berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dan juga penelitian Oktiani Windar Kristianti dan Fitri Lukiasuti (2021) yang mengemukakan bahwa Kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kinerja pegawai Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Blora.

### **Pengaruh Kepemimpinan Melayani Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Kepercayaan Organisasi**

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 terbukti, yang berarti bahwa variabel kepemimpinan melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hubungan antara kepemimpinan melayani dengan kinerja karyawan yang dimediasi kepercayaan organisasi menunjukkan adanya hubungan yang nyata. Dikarenakan memiliki rasa peduli seorang pemimpin di Polres Metro Bekasi Kota terhadap karyawannya, seperti memberikan masukan atau pengalaman pribadinya pada saat melakukan kegiatan melayani kepada masyarakat sehingga terbukti kepercayaan organisasi mampu memediasi kepemimpinan melayani terhadap kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian Indra Setiawan, Muhamad Ekshan (2021). Hasil dari penelitian ini adalah kepemimpinan melayani berpengaruh positif dan signifikan melalui kepercayaan terhadap kinerja karyawan.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas dan dianalisis, maka dapat disimpulkan bahwa: Kepemimpinan Melayani berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Sat Samapta Polres Metro Bekasi Kota. Pengaruh yang signifikan tersebut menunjukkan bahwa kepemimpinan melayani dapat mempengaruhi tinggi atau rendahnya kinerja karyawan di Sat Samapta Polres Metro Bekasi Kota. Semakin tinggi kepemimpinan melayani maka semakin tinggi pula kinerja karyawan demikian pula sebaliknya. Kepemimpinan Melayani berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Organisasi di Sat Samapta Polres Metro Bekasi Kota. Yang berarti bahwa kepemimpinan melayani dapat menumbuhkan kepercayaan karyawan terhadap organisasi di Sat Samapta Polres Metro Bekasi Kota. Kepercayaan Organisasi tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Sat Samapta Polres Metro Bekasi Kota. Artinya kepercayaan organisasi tidak memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawan. Kepemimpinan Melayani berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi Kepercayaan Organisasi di Sat Samapta Polres Metro Bekasi Kota. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan melayani di Sat Samapta Polres Metro Bekasi Kota berpengaruh terhadap kinerja karyawan selain itu juga akan mempengaruhi kepercayaan organisasi di Sat Samapta Polres Metro Bekasi Kota.

### **Daftar Pustaka**

- Asbari, M., Novitasari, D., Silitonga, N., Sutardi, D., & Gazali. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan: Peran Kesiapan untuk Berubah Sebagai Mediator. *Jurnal Manajemen*, 10(2), 84– 99. <https://doi.org/10.30656/jm.v10i2.2371>
- Agatha, S. C., & Go, M. A. B. (2022). Pengaruh Servant Leadership Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement Di Restoran Shaburi & Kintan Buffet



- Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 7(2), 63–74.  
<https://doi.org/10.9744/jmp.7.2.63-74>
- Caniago, A., & Sudarmi, W. (2021). Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Motivasi Karyawan Terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(1), 1.  
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v10i1.404>
- Dumatubun, N. F. M. L. (2021). Pengaruh Servant Leadership terhadap Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan dan Komitmen Organisasi. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, 12(1), 60–70. <https://doi.org/10.35724/jies.v12i1.3461>
- Ekhsan, M., & Aziz, A. (2021, January). Servant Leadership and Employee Performance: Does Organizational Commitment Mediate in the Model?. In *Proceeding The First International Conference on Government Education Management and Tourism* (Vol. 1, No. 1, pp. 373-382).
- Hidayat, D., Lentera, S., Curug, H., & Harapan, U. P. (2021). *Pengaruh Servant Leadership , Iklim Organisasi , dan Kepuasan Kerja Terhadap Kepercayaan Organisasi Guru [ The Effect of Servant Leadership , Organization Climate , and Work Satisfaction on Organization Trust of Teachers ]*. 17(2),232– 250.
- Kristianti, O. W., & Lukiastuti, F. (2021). Pengaruh Kepercayaan Dan Servant Leadership Terhadap Kinerja Dengan Mediasi Organizational Citizenship Behavior (Studi Kasus Pada Dinas Perikanan Dan Peternakan Kabupaten Blora). *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 53–62. <https://doi.org/10.35829/magisma.v9i1.136>
- Pratiwi, E. E., & Idawati, L. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Yang Melayani, Kepuasan Kerja, Dan Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Guru Sekolah Lentera Harapan Sangihe. *Jurnal Nalar Pendidikan*, 7(1), 85–93.
- Rezaei, Z., Kasmuni, M. D., Selamat, A., Rahim, M. S. M., Abaei, G., & Kadir, M. R. A. (2015). Comparative study of clustering algorithms in order to virtual histology (VH) image segmentation. *Jurnal Teknologi*, 75(2), 133– 139.  
<https://doi.org/10.11113/jt.v75.4994>
- Setiawan, I., & Ekhsan, M. (2020). Peran Mediasi Kepercayaan pada Pengaruh Kepemimpinan Melayani Terhadap Kinerja Karyawan PT Nesinak. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(1), 256–266. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i1.314>
- Simatupang, F. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tapanuli Tengah. *Judicious*, 2(1), 11–21.  
<https://doi.org/10.37010/jdc.v2i1.198>