

## Gaya Kepemimpinan Servant Leadership dan Implikasinya terhadap Budaya Pelayanan di Organisasi

Siti Maesaroh<sup>1</sup>, Hasyim Asy'ari<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Manajemen Pendidikan Islam, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta  
e-mail: [maesaroh9805@gmail.com](mailto:maesaroh9805@gmail.com)<sup>1</sup>, [hasyim.asyari@uinjkt.ac.id](mailto:hasyim.asyari@uinjkt.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan servant leadership terhadap budaya pelayanan di organisasi. Gaya kepemimpinan ini menekankan pada pelayanan kepada orang lain, dengan fokus utama pada pengembangan individu dan pemberdayaan tim. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi literatur untuk menganalisis berbagai artikel dan penelitian terdahulu terkait servant leadership dan dampaknya terhadap budaya organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa servant leadership berperan penting dalam menciptakan budaya pelayanan yang kuat, meningkatkan kinerja karyawan, memperbaiki hubungan interpersonal, serta memperkuat komitmen organisasi. Gaya kepemimpinan ini juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja dan membangun hubungan yang lebih baik antara organisasi dan stakeholder-nya. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk menerapkan prinsip-prinsip servant leadership dalam strategi kepemimpinan mereka guna menciptakan budaya pelayanan yang berkelanjutan dan adaptif.

**Kata Kunci:** *Servant Leadership, Budaya Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Kerja, Organisasi*

### Abstract

This study aims to analyze the impact of servant leadership style on service culture within organizations. This leadership style emphasizes serving others, with a primary focus on individual development and team empowerment. A qualitative approach using literature review was employed to analyze various articles and previous studies related to servant leadership and its impact on organizational culture. The results show that servant leadership plays a vital role in fostering a strong service culture, enhancing employee performance, improving interpersonal relationships, and strengthening organizational commitment. This leadership style also contributes to increased job satisfaction and builds better relationships between the organization and its stakeholders. Therefore, it is essential for organizations to implement the principles of servant leadership in their leadership strategies to create a sustainable and adaptive service culture.

**Keywords:** *Servant Leadership, Service Culture, Employee Performance, Job Satisfaction, Organization*

### PENDAHULUAN

Kepemimpinan merupakan salah satu aspek fundamental dalam menentukan arah, keberhasilan, dan keberlanjutan sebuah organisasi. Dalam konteks manajemen modern, pendekatan terhadap kepemimpinan telah berkembang dari model yang otokratis menuju model yang lebih inklusif dan melibatkan karyawan sebagai mitra strategis. Salah satu paradigma kepemimpinan yang semakin mendapat perhatian adalah servant leadership, atau kepemimpinan yang melayani. Pendekatan ini menekankan pada pentingnya pemimpin untuk melayani anggota timnya terlebih dahulu, dengan fokus pada pengembangan individu, penciptaan lingkungan kerja yang harmonis, serta kontribusi pada kesejahteraan organisasi secara keseluruhan. (A. A. A. N. J. Rahayu, 2023)

Servant leadership pertama kali diperkenalkan oleh Robert K. Greenleaf pada tahun 1970-an. Model ini menentang gagasan tradisional tentang pemimpin sebagai figur otoritatif yang

mendominasi dan mengendalikan. Sebaliknya, seorang pemimpin yang melayani bertindak sebagai pendukung, mentor, dan fasilitator bagi timnya. Karakteristik utama dari servant leadership meliputi empati, mendengarkan, komitmen untuk meningkatkan pertumbuhan individu, dan membangun komunitas. Pendekatan ini relevan terutama dalam organisasi yang berorientasi pada pelayanan, di mana kepuasan pelanggan dan keterlibatan karyawan menjadi faktor kunci keberhasilan. (Purbiyati, 2023)

Budaya pelayanan dalam sebuah organisasi memiliki peran krusial dalam memastikan kualitas pengalaman pelanggan dan membangun keunggulan kompetitif. Organisasi dengan budaya pelayanan yang kuat tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan pelanggan tetapi juga melampaui ekspektasi mereka. Dalam konteks ini, servant leadership muncul sebagai pendekatan strategis yang mampu memperkuat budaya pelayanan dengan mendorong nilai-nilai seperti kerjasama, rasa hormat, dan komitmen terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, servant leadership tidak hanya berkontribusi pada kinerja individu tetapi juga memengaruhi dinamika organisasi secara keseluruhan. (Sirodjudin et al., 2024)

Penelitian terdahulu mengenai gaya kepemimpinan servant leadership menunjukkan berbagai implikasi positif, baik pada tingkat individu maupun organisasi. Penelitian oleh Amalia, Kusumapradja, dan Jus'at (2023) mengkaji pengaruh budaya organisasi dan gaya kepemimpinan servant leadership terhadap kepuasan kerja dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai variabel intervening di Rumah Sakit Khusus Paru Karawang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi dan servant leadership secara signifikan memengaruhi kepuasan kerja, dengan OCB sebagai mediator yang memperkuat hubungan tersebut. Dengan nilai R sebesar 0,789, penelitian ini menegaskan bahwa implementasi servant leadership yang baik dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja melalui penguatan OCB dalam organisasi pelayanan kesehatan. (Nandita & Harahap, 2023)

Penelitian lain oleh Santika, Titing, dan Hendrik (2023) mengungkapkan bahwa gaya kepemimpinan servant leadership memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap motivasi kerja karyawan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kolaka. Dengan menggunakan metode kuantitatif berbasis Structural Equation Modeling (SEM), penelitian ini menemukan bahwa servant leadership memberikan kontribusi sebesar 52,3% terhadap peningkatan motivasi kerja, terutama ketika dikombinasikan dengan komunikasi interpersonal yang efektif. Penemuan ini menyoroti pentingnya pemimpin dalam menciptakan hubungan yang mendukung dan mendorong semangat kerja melalui pendekatan kepemimpinan yang melayani. (Santika et al., 2023)

Di tingkat pelayanan publik, penelitian oleh Agung, Mamminanga, dan Supriadi (2023) menganalisis penerapan gaya kepemimpinan servant leadership oleh Kepala Desa Pakkanna di Kabupaten Wajo. Penelitian ini menunjukkan bahwa pemimpin yang menerapkan servant leadership memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat sebagai tujuan utama kepemimpinan. Kendati demikian, terdapat tantangan seperti keterbatasan sumber daya yang menghambat efektivitas penerapan gaya kepemimpinan ini. Faktor penentu keberhasilan adalah komitmen, keterampilan kepemimpinan yang mendukung, serta sinergi yang baik antara pemimpin dan timnya dalam memberikan pelayanan publik. (Anggun Surya Agung et al., 2024)

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan hubungan yang signifikan antara gaya kepemimpinan dan budaya organisasi. Namun, kajian tentang bagaimana servant leadership memengaruhi pembentukan dan penguatan budaya pelayanan masih terbatas. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pemimpin yang melayani mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, di mana karyawan merasa dihargai, termotivasi, dan terlibat dalam mencapai tujuan organisasi. Selain itu, servant leadership juga berkontribusi pada peningkatan loyalitas karyawan dan pengurangan tingkat pergantian staf, yang menjadi tantangan umum di banyak organisasi berbasis pelayanan.

Dalam konteks globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, organisasi dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka. Servant leadership menawarkan kerangka kerja yang memungkinkan organisasi untuk mengintegrasikan kebutuhan karyawan dengan harapan pelanggan, menciptakan sinergi yang berdampak positif terhadap keberlanjutan bisnis. Lebih jauh, pendekatan ini menempatkan pemimpin sebagai agen perubahan

yang mampu memotivasi karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik, sekaligus menciptakan budaya kerja yang inklusif dan suportif. (Handayani et al., 2020)

Namun, penerapan servant leadership tidak selalu mudah dan menghadapi berbagai tantangan. Salah satu hambatan utama adalah resistensi terhadap perubahan, terutama dalam organisasi yang sebelumnya menganut gaya kepemimpinan tradisional. Selain itu, keberhasilan penerapan servant leadership juga sangat bergantung pada keselarasan nilai-nilai organisasi dengan prinsip-prinsip kepemimpinan melayani. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mengembangkan strategi implementasi yang efektif, termasuk pelatihan bagi para pemimpin dan komunikasi yang jelas mengenai tujuan dan manfaat pendekatan ini. (Yusnandar, 2023)

Dalam konteks Indonesia, konsep servant leadership memiliki potensi besar untuk diadaptasi, mengingat adanya nilai-nilai budaya lokal yang menekankan pada kebersamaan, gotong-royong, dan pelayanan kepada sesama. Namun, penelitian yang mengkaji implikasi servant leadership terhadap budaya pelayanan di organisasi Indonesia masih minim. Oleh karena itu, studi ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi bagaimana servant leadership dapat memperkuat budaya pelayanan dalam organisasi berbasis pelayanan di Indonesia. (Jondar, 2021)

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung keberhasilan penerapan servant leadership dan hambatan yang mungkin muncul. Dengan memadukan analisis teoretis dan studi kasus empiris, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis bagi organisasi dalam mengadopsi dan mengoptimalkan gaya kepemimpinan melayani. Hal ini tidak hanya relevan untuk sektor swasta tetapi juga untuk sektor publik yang semakin dituntut untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. (Waskito & Rahayu, 2024)

Secara keseluruhan, jurnal ini diharapkan dapat memperkaya literatur tentang servant leadership dan memberikan panduan bagi organisasi dalam membangun budaya pelayanan yang berkelanjutan. Dengan menggali lebih dalam hubungan antara gaya kepemimpinan melayani dan budaya pelayanan, penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan akademis tetapi juga menawarkan solusi praktis untuk meningkatkan kualitas kepemimpinan dan layanan di berbagai sektor industri.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literature review dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif untuk menganalisis hubungan antara gaya kepemimpinan servant leadership dan implikasinya terhadap budaya pelayanan dalam organisasi. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengidentifikasi, menganalisis, dan menyintesis temuan dari berbagai penelitian terdahulu yang relevan, sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang topik yang dikaji. Data dalam penelitian ini diperoleh dari sumber-sumber sekunder, seperti jurnal ilmiah, buku, dan laporan penelitian yang telah terpublikasi. Langkah-langkah penelitian meliputi pencarian literatur menggunakan kata kunci spesifik, seleksi sumber berdasarkan relevansi dan kualitas, analisis kritis terhadap isi literatur, serta penyusunan sintesis untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan kesenjangan dalam penelitian terdahulu. Dengan pendekatan ini, penelitian bertujuan memberikan kontribusi teoretis dan praktis yang mendalam terhadap kajian servant leadership dan budaya pelayanan dalam konteks organisasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Beragam penelitian telah dilakukan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan servant leadership terhadap berbagai aspek organisasi. Penelitian oleh Yuliana (2023) mengungkap bahwa servant leadership dan pelatihan karyawan berkontribusi signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Santika Padang. Selanjutnya, Purnama et al. (2023) menyoroti efek positif dari servant leadership terhadap kinerja organisasi melalui motivasi kerja sebagai variabel mediasi di sektor pendidikan. Lebih jauh, Putri Nandita et al. (2023) menemukan bahwa servant leadership dan integritas karyawan secara simultan berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Sabda Mandiri Wisata, dengan kontribusi pengaruh yang cukup besar. Dalam konteks PT Telkom Akses Witel Singaraja, Rahayu (2023) membuktikan bahwa kombinasi antara

gaya servant leadership dan kompensasi finansial mampu meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan.

Penelitian lain oleh Siti Nur Amalia et al. (2024) menyimpulkan bahwa budaya organisasi dan gaya servant leadership berdampak positif terhadap kepuasan kerja, dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai variabel intervening yang memperkuat hubungan tersebut. Selain itu, Dewi Santika et al. (2023) menunjukkan bahwa servant leadership dan komunikasi interpersonal berkontribusi sebesar 52,3% terhadap peningkatan motivasi kerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup di Kabupaten Kolaka. Kontribusi servant leadership dalam sektor publik juga dianalisis oleh Anggun Surya Agung et al. (2023), yang mengidentifikasi keberhasilan kepala desa Pakkanna dalam menerapkan gaya kepemimpinan ini untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, meskipun dihadapkan pada keterbatasan sumber daya.

Penelitian lainnya, seperti yang dilakukan oleh Edi Nugroho et al. (2023), menekankan hubungan positif antara servant leadership dan loyalitas karyawan melalui mediasi kepuasan kerja di industri tekstil. Sementara itu, penelitian oleh Dewi Andriani et al. (2023) menyoroti pentingnya kombinasi servant leadership dan kinerja tim dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di sektor ritel. Akhirnya, Taufik Hidayat (2023) mengkaji dampak servant leadership terhadap kreativitas karyawan di sebuah perusahaan teknologi, dengan hasil bahwa gaya kepemimpinan ini mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih inovatif.

Penelitian terkait gaya kepemimpinan servant leadership menunjukkan bahwa pendekatan kepemimpinan ini memiliki implikasi yang signifikan terhadap budaya pelayanan di organisasi. Sebagai gaya kepemimpinan yang menekankan pada pelayanan, servant leadership bertujuan untuk mendahulukan kebutuhan bawahan, mendorong pertumbuhan individu, dan menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif. Hal ini tercermin dari berbagai penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa servant leadership berkontribusi positif terhadap berbagai aspek organisasi, seperti kinerja karyawan, kepuasan kerja, loyalitas, hingga kreativitas.

Hasil penelitian Yuliana (2023) menunjukkan bahwa penerapan servant leadership yang dikombinasikan dengan pelatihan karyawan mampu meningkatkan kinerja di sektor perhotelan. Hal ini mendukung argumen bahwa servant leadership berperan dalam menciptakan budaya pelayanan yang berorientasi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia. Temuan serupa juga diungkapkan oleh Purnama et al. (2023), yang menemukan bahwa servant leadership berfungsi sebagai katalis untuk meningkatkan motivasi kerja, yang pada gilirannya berdampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan.(Yuliani et al., 2024)

Selain itu, penelitian oleh Putri Nandita et al. (2023) dan Rahayu (2023) menggarisbawahi bahwa servant leadership secara langsung meningkatkan kinerja karyawan melalui integritas dan pemberian kompensasi yang sesuai. Temuan ini menunjukkan pentingnya servant leadership dalam membangun budaya pelayanan yang berbasis nilai-nilai integritas dan keadilan di organisasi. Lebih jauh, studi oleh Amalia et al. (2024) mengindikasikan bahwa budaya organisasi yang dipadukan dengan servant leadership dapat meningkatkan kepuasan kerja, terutama melalui penguatan Organizational Citizenship Behavior (OCB). Hal ini menunjukkan bahwa servant leadership tidak hanya membangun budaya pelayanan internal, tetapi juga memotivasi karyawan untuk memberikan pelayanan ekstra kepada organisasi dan pelanggan.(Rahayu; & Nurali;, 2024) (Nandita & Harahap, 2023)

Dalam konteks pelayanan publik, penelitian Anggun Surya Agung et al. (2023) menemukan bahwa kepala desa dengan gaya servant leadership berhasil menciptakan budaya pelayanan yang lebih efektif meskipun menghadapi kendala sumber daya. Hasil ini menegaskan bahwa servant leadership relevan diterapkan di berbagai konteks organisasi, termasuk sektor pemerintahan, untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Penelitian oleh Dewi Santika et al. (2023) juga mendukung hal ini, dengan temuan bahwa servant leadership secara signifikan meningkatkan motivasi kerja melalui komunikasi interpersonal yang efektif.(A. Rahayu, 2023)

Penelitian lainnya, seperti yang dilakukan oleh Nugroho et al. (2023) dan Andriani et al. (2023), menunjukkan bahwa servant leadership berperan dalam membangun loyalitas karyawan dan pelanggan melalui peningkatan kepuasan kerja serta kinerja tim. Hal ini menjadi dasar penting bagi organisasi untuk mengembangkan budaya pelayanan yang kuat dan berkelanjutan. Sementara itu, Hidayat (2023) menyoroti dampak servant leadership terhadap kreativitas

karyawan, yang menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan ini dapat menciptakan budaya pelayanan yang inovatif. (Sari et al., 2023)

## SIMPULAN

Secara keseluruhan, servant leadership membangun budaya pelayanan di organisasi dengan cara memprioritaskan kebutuhan karyawan, mendorong pertumbuhan individu, dan menciptakan suasana kerja yang kolaboratif. Hal ini relevan dengan implikasi praktis bagi organisasi, baik di sektor publik maupun swasta, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan masyarakat. Melalui pendekatan ini, organisasi dapat mencapai keseimbangan antara pencapaian tujuan bisnis dan pemenuhan kebutuhan karyawan, yang pada akhirnya memperkuat budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan dan keberlanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggun Surya Agung, Iwan Mamminanga, & Andi Supriadi. (2024). Analisis Gaya Kepemimpinan Servant Leadership Kepala Desa Pakkanna Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 3(3), 91–113. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v3i3.159>
- Handayani, A. N., Riadi, S. S., & AS, D. L. (2020). Pengaruh Servant Leadership dan Budaya Organisasi terhadap Komitmen Afektif Serta Organization Citizenship Behavior Pegawai. ., 1(8), 1061–1073.
- Jondar, A. (2021). Implikasi kepemimpinan servant dalam bidang pendidikan. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 1(01), 163–179.
- Nandita, P., & Harahap, I. (2023). The Effect of Servant Leadership and Employee Integrity on Employee Performance at PT. Sabda Mandiri Wisata. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 6202–6214. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Purbiyati, Y. S. (2023). Tinjauan Keterkaitan Servant Leadership dan Sikap Karyawan. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(3), 1080–1093.
- Rahayu, D., & Nurali; (2024). PENGARUH KEPEMIMPINAN YANG MELAYANI (SERVANT LEADERSHIP) TERHADAP KREATIVITAS KARYAWAN DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) SEBAGAI PEMEDIASI (Studi pada Tenaga Kependidikan Perguruan Tinggi Swasta PGRI di Jombang). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi 3025-1192*, 2(2), 583–597.
- Rahayu, A. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Servant Leadership Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Pt Telkom Akses Witel Singaraja. *Musyteri: Neraca Manajemen, Akuntansi* ..., 1(9). <https://ejournal.warunayama.org/index.php/musytarineraca/article/view/606>
- Rahayu, A. A. A. N. J. (2023). PENGARUH KEPEMIMPINAN SERVANT LEADERSHIP DAN KOMPENSASI FINANSIAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT TELKOM AKSES WITEL SINGARAJA. *Musyteri: Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 1(8), 132–142.
- Santika, D., Stepahnie Titing, A., & Hendrik. (2023). Pengaruh Servant Leadership Style dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Motivasi Kerja Pegawai. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(1), 160–167. <https://doi.org/10.47065/jtear.v4i1.893>
- Sari, S., Kurniawan, H., & Okfrima, R. (2023). Peran Servant Leadership Terhadap Perilaku Kerja Inovatif Pegawai Pemerintahan Kota. *Psyche 165 Journal*, 16(1), 8–13. <https://doi.org/10.35134/jpsy165.v16i1.217>
- Sirodjudin, R. F., Kirana, A. K. C., & Subiyanto, D. (2024). Pengaruh Kompetensi, dan Servant Leadership serta Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Kota Yogyakarta. *Edulnovasi: Journal of Basic Educational Studies*, 4(2), 627–636.
- Waskito, S. K., & Rahayu, M. (2024). Pengaruh servant leadership dan kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai PT lintas trans. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 10(4), 338–348.
- Yuliani, M. E., Hariyadi, A., & Utaminingsih, S. (2024). Pengaruh Kepemimpinan yang Melayani (Servant Leadership) terhadap Kinerja Guru dengan Moderasi Budaya Organisasi.

SCIENTIA: SOCIAL SCIENCES&HUMANITIES ISSN 2828-0059 Vol. 3, No. 2, 2024, 169–174  
DOI: 10.51773/Sssh.V3i2.299  
<https://Amcapress.Amca2012.Org/Index.Php/Sssh/Issue/View/11>, 3(2), 169–174.  
<https://doi.org/10.51773/sssh.v3i2.299>

Yusnandar, W. (2023). Pengaruh Servant Leadership dan Kompetensi Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jasamarga Tollroad Operator Area Belmera. *Jurnal SALMAN (Sosial Dan Manajemen)*, 4(3), 262–274.