

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH
MANDIRI CABANG KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar S,E pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021**

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH
MANDIRI CABANG KOTA PALOPO**

(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo)

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Lin Maryanti
NIM : 16.0402.0230
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikat dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 16 November 2021

: membuat pernyataan,



Lin Maryanti

NIM 16.0402.0230

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Servant Leaderhip Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo yang ditulis oleh Lin Maryanti Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0230, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu tanggal 23 Agustus tahun 2021, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar S,E.

Palopo, 16 November 2021

TIM PENGUJI

- | | | |
|---|------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Ramlah Makkulase, M.M. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Takdir, S.H M.H. | Sekretaris Sdang | () |
| 3. Ilham, S.Ag., M.A | Penguji I | () |
| 4. Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc | Penguji II | () |
| 5. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A | Pembimbing I | () |
| 6. Muzayannah Jabani, ST., M.M | Pembimbing II | () |

Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Ramlah, M.M.M.

NIP.196102081 1994032 001

Ketua Pogram Studi

Perbankan Syariah



Hendra Safri.M.M

NIP. 19861020 201503 1 001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan yang Maha Agung yang sedalam-dalamnya atas segala Rahmat, Nikmat, Karunia, dan Hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo**” yang disusun bertujuan untuk tugas akhir sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana.

Shalawat dan salam atas junjungan Rasulullah Saw, Keluarga, sahabat dan seluruh pengikut-pengikutnya hingga akhir zaman. Nabi yang diutus Allah SWT. sebagai Nabi Uswatun Khasanah (contoh teladan yang baik) bagi seluruh alam semesta.

Banyak pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini, untuk itu maka dengan segala kerendahan hati peneliti menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Alm. Lammade dan Ibunda Nurbaya yang telah melahirkan, membesarkan, dan mendoakan ananda hingga seperti sekarang ini. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof Dr. Abdul Pirol M.Ag., selaku Rektor IAIN Palopo, Dr. H. Muammar Arafat Yusmat, S.H.,M.H. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E.,M.M selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan,

dan Keuangan, Dr. Muhaemin, M.A. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Dr. Hj. Ramlah Makkulase, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Tadjuddin, S.E., M.Ak., CA., selaku Wakil Dekan II, Dr. Takdir, S.H M.H., selaku Wakil Dekan Bidang III, Hendra Safri, S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah
3. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A dan Muzayyanah Jabani ST., M.M yang telah rela meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penelitian dalam penyelesaian tulisan ini.
4. Ilham, S.Ag., M.A dan Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc selaku penguji I dan penguji II yang telah banyak memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Para dosen, asisten dosen Prodi Perbankan Syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Perbankan Syariah.
6. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo Madehang, S.Ag.,M.Ag., beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literature untuk keperluan studi kepustakaan dalam menyusun skripsi ini dan seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang membantu kelancaran pengurusan berkas-berkas skripsi ini sampai meraih gelas S.E.
7. Pihak Bank Syariah Mandiri Cabang kota Palopo yang telah bersedia memberikan izin untuk melakukan penelitian di bank tersebut.

8. Saudara-saudariku tercinta dan segenap keluarga besar yang senantiasa memberikan doa baik berupa moril maupun materi selama penyusunan skripsi ini.
 9. Sahabat JOFISA Andi Sari Ulan, Andi Tenri AZ, Andi Nizara BL, Armita Annas, Anggi Septiani, Apriati Wahyu Ningsih, Yuni Arti Arifin yang dalam hal ini telah membantu banyak penulis agar bisa sampai ketahap ini dan masih setia menemani dari awal masuk kuliah hingga saat ini.
 10. Teman-teman kelas yang saya cintai atas perhatian dan dukungannya semoga kita tetap mejalin serta menjaga tali silaturahmi antara kita semua, aamiin..
 11. Kak Helmina yang telah membantu saya dalam penyelesaian skripsi ini
 12. Sahabat tercinta Irwana dan Maudy Musiani S. yang paling berperan penting dalam penulisan skripsi ini.
 13. Kepada Muh. Ainun Agni teman KKN saya yang selalu saya reportkan dari awal pembuatan skripsi ini.
- Mudah-mudahan dinilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah SWT.

Aamiin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi Arab-Latin dalam penelitian ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988. Adapun garis besarnya sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	sa'	S	Es (dengan titik dibawah)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	Z	Zat (dengan titik diatas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ş	Es (dengan titik dibawah)
ط	Dad	D	De (dengan titik dibawah)
ظ	Ta'	Ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za'	Z	Zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik diatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qâf	Q	Qi
ك	Kâf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah ditulis Rangkap

متعقدين	Ditulis	Muta' aqqidîn
عدة	Ditulis	'Iddah

C. Ta' Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis *h*

هبة	Ditulis	Hibbah
جزية	Ditulis	Jizyah

Ketentuan ini tidak diperlakukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap kedalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila ia dikehendaki lafal aslinya.

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis *h*.

كرمة الأولياء	Ditulis	Karamatul al-auliya'
---------------	---------	----------------------

2. Bila ta' marbutah hidup atau harakat, fathah, kasrah, dan dommah ditulis *t*

زكاة الفطر	Ditulis	Zakatul fitri
------------	---------	---------------

D. Vocal Pendek

/	Ditulis	a i
/	Ditulis	u
و	Ditulis	

Fathah + alif جاهلية	Ditulis Ditulis	â Jâhiliyyah â
Fathah + ya' mati يسعى	Ditulis Ditulis	Yas'â î
Kasrah + ya' Mati كريم	Ditulis Ditulis	Karîm û
Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	Furûd

E. Vocal Rangkap

Fathah + alif	Ditulis Ditulis	ai bainakum au qaulun
Fathah + wawu mati قول	Ditulis Ditulis	

F. Vocal Rangkap Vocal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

الانتم اعدت لئن شكرتم	Ditulis Ditulis Ditulis	A'antum U'iddat La'in syakartum
-----------------------------	-------------------------------	---------------------------------------

G. Kata Sanding Alif + Lam

1. Bila diikuti Huruf Qamariyyah

القران	Ditulis	Al-Qur'an
القياس	Ditulis	Al-Qiyas

2. Bila diikuti Huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf / (el) nya.

السماء	Ditulis	As-Sama'
الشمس	Ditulis	Asy-Syams

H. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi pengucapannya dan menulis penulisannya.

ذوي الفروض اهل السنة	Ditulis Ditulis	Zawi al-furud Ahl as-sunnah
-------------------------	--------------------	--------------------------------



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR AYAT	xiv
DAFTAR HADITS	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR ISTILAH	xix
ABSTRAK	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Kajian Peneliti Terdahulu yang Relevan	8
B. Landasan Teori	13
C. Kerangka Pikir.....	33
D. Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Defenisi Operasional Variabel.....	36
D. Populasi dan Sampel.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Instrumen Penelitian.....	40
G. Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen	41
H. Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Hasil Penelitian	45
B. Pembahasan	59

BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN	69



DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1	13
----------------------	----



DAFTAR HADIST

Kutipan Hadist 1	14
------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Devinisi Operasional Variabel	37
Tabel 4.1 Data Pegawai Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo	47
Tabel 4.2 Interpretasi Nilai Mean	49
Tabel 4.3 Uji Validitas	50
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.5 Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Sederhana	56
Tabel 4.7 Hasil Uji T Regresi Sederhana	58
Tabel 4.8 Hasil Koefisien Determinan (R^2) Regresi Sederhana	59



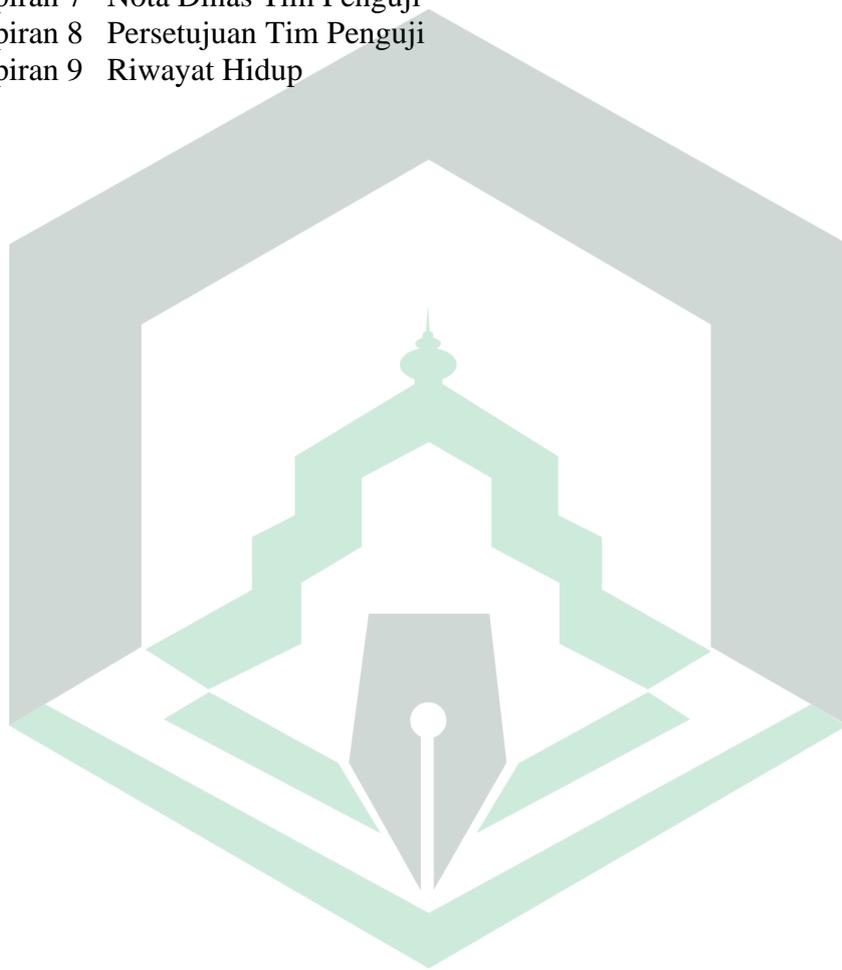
DAFTAR BAGAN/GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kepemimpinan	23
Gambar 2.2 Skema Kerangka Pikir	34
Gambar 4.1 Uji Normalitas Data	52
Gambar 4.2 Uji Linearitas.....	55

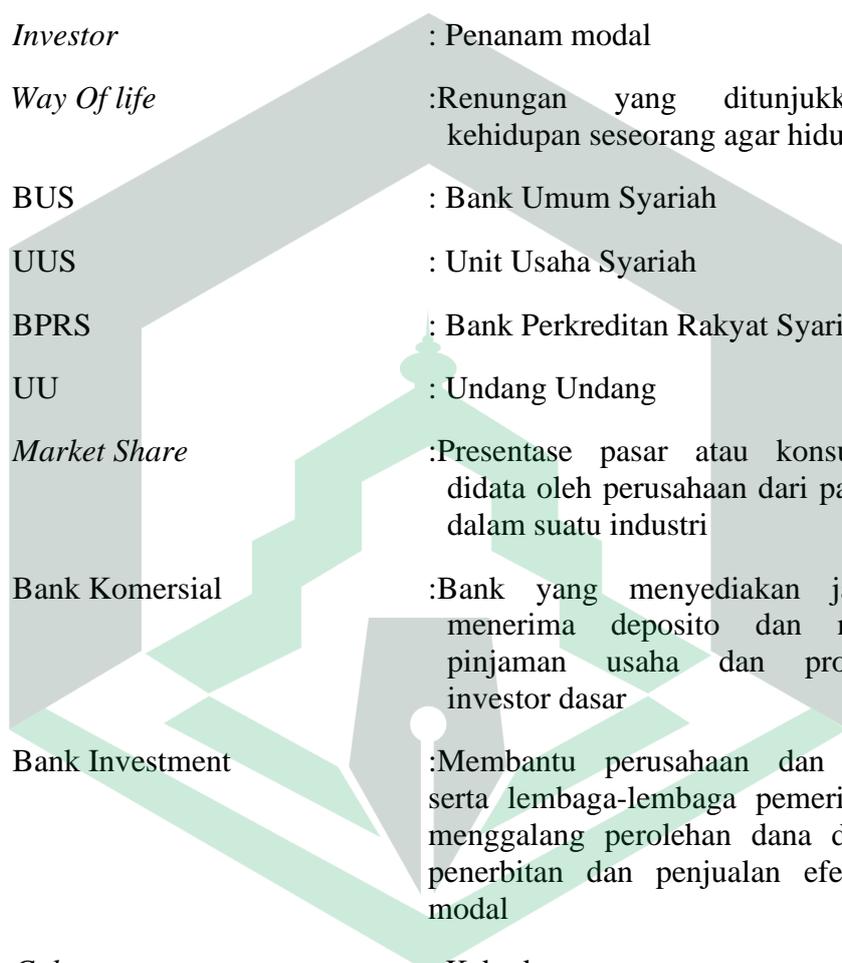


DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Olah Data
- Lampiran 3 Izin Penelitian
- Lampiran 4 Surat Keputusan (SK)
- Lampiran 5 Nota Dinas
- Lampiran 6 Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 7 Nota Dinas Tim Penguji
- Lampiran 8 Persetujuan Tim Penguji
- Lampiran 9 Riwayat Hidup



DAFTAR ISTILAH



<i>Servant</i>	: Layanan
<i>Leadership</i>	: Pemimpin
<i>Interest</i>	: Bunga bank
<i>Investor</i>	: Penanam modal
<i>Way Of life</i>	: Renungan yang ditunjukkan untuk kehidupan seseorang agar hidup lebih baik
BUS	: Bank Umum Syariah
UUS	: Unit Usaha Syariah
BPRS	: Bank Perkreditan Rakyat Syariah
UU	: Undang Undang
<i>Market Share</i>	: Presentase pasar atau konsumen yang didata oleh perusahaan dari pasar spesifik dalam suatu industri
Bank Komersial	: Bank yang menyediakan jasa seperti menerima deposito dan memberikan pinjaman usaha dan produk-produk investor dasar
Bank Investment	: Membantu perusahaan dan pemerintah serta lembaga-lembaga pemerintah dalam menggalang perolehan dana dengan cara penerbitan dan penjualan efek di pasar modal
<i>Culture</i>	: Kebudayaan
<i>Social</i>	: Sosial
<i>Indivudual</i>	: Perorangan
<i>Psychological</i>	: Psikologis
<i>Intermediator</i>	: Perantara
<i>Indeffferent</i>	: Acuh tak acuh

Irrasional	: Tidak selaras dengan atau berlawanan dengan akal fikiran
Implusif	: Cepat bertindak secara tiba-tiba menurut gerak hati
<i>Customer</i>	: Pelanggan
UKT	: Uang Kuliah Tunggal
<i>Service</i>	: Pelayanan
<i>Finding</i>	: Penghimpun dana
<i>Financing</i>	: Penyaluran dana
<i>Ownership</i>	: Kepemilikan
<i>Margin</i>	: Laba bruto/keuntungan
<i>Sharf</i>	: Perjanjian jual beli suatu valuta dengan valuta lainnya
<i>Moderating</i>	: Variabel Moderasi
IAIN	: Institut Agama Islam Negeri
PTAIN	: Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri
VIF	: <i>Variance Inflation Factor</i>
KPPN	: Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negeri
ATM	: Anjungan Tunai Mandiri
Konvensional	: Kantor Layanan Syariah Biasa/umum
<i>Mobile banking</i>	: Layanan perbankan melalui telepon seluler
OJK	: Otoritas Jasa Keuangan
<i>Internet Banking</i>	: layanan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet
<i>SMS Banking</i>	: layanan perbankan yang dapat diakses dan dilakukan melalui jaringan (Short Message Service) ditelepon seluler
SDM	: Sumber Daya Manusia
<i>Agen Of Change</i>	: Agen perubahan

BSM	: Bank Syariah Mandiri
<i>Review</i>	: Ulasan
<i>Approval</i>	: Persetujuan
<i>Reward</i>	: Penghargaan
<i>Punishment</i>	: Hukuman
<i>Merger</i>	: Penggabungan



ABSTRAK

Lin Maryanti, 2021. “Pengaruh *Servant Leadership* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Muh. Ruslan Abdullah dan Muzayyanah Jabani.

Pemimpin atau leader adalah orang yang mempunyai bawahan atau orang megendalikan jalannya organisasi. Pemimpin adalah subjek atau pelaku unsur kepemimpinan, keterlibatan pemimpin dalam upaya meningkatkan kualitas kerja diterapkan dalam suatu model kepemimpinan *servant leadership*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo. Jenis penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Sampel Sensus* (Sampel Jenuh) dengan jumlah sampel sebanyak 21 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melalui pembagian angket/kuesioner kepada responden untuk dijawabnya. Selanjutnya, teknik pengelolaan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian yaitu dengan menggunakan analisis data kuantitatif dengan bantuan program SPSS 20. Adapun tahapan dalam teknik pengelolaan dan analisis data yaitu uji kualitas instrument penelitian yaitu *uji validitas* dan *uji realibilitas*. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari *uji normalitas*, *uji linearitas*, dan *heteroskedastisitas*. Kemudian peneliti ini akan menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis regresi sederhana dengan menunjukkan nilai koefisien determinasi (R Square) dengan hasil 0,188 atau 18,8%, maka terdapat pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan pada bank syariah mandiri cabang palopo. Jadi dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Implikasi dalam penelitian ini yakni kegiatan ini dapat menambah pengetahuan dan sumber informasi tentang pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: *Servant Leadership*, Kinerja Karyawan

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peran strategis dalam menyelaraskan, menyerasikan serta menyeimbangkan berbagai unsur pembangunan. Peran yang strategis tersebut terutama disebabkan oleh fungsi bank sebagai lembaga yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien, yang dengan berdasarkan asas demokrasi ekonomi mendukung pelaksanaan pembangunan dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.¹ Berdasarkan UU no 21/2008 tentang perbankan syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Adapun prinsip syariah yang dimaksud oleh UU tersebut adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syariah.²

Seiring berkembangnya dunia perbankan, perusahaan-perusahaan perbankan baik perbankan konvensional maupun perbankan syariah, berusaha untuk mendapatkan posisi maupun kondisi yang menguntungkan. Kondisi seperti ini akan menimbulkan suatu persaingan yang sangat ketat antar perusahaan yang ada. Persaingan juga semakin ketat dengan adanya perkembangan informasi serta

¹ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Charisma Putra Utama, 2011), 30.

²Hafidz Abdurrahman, *Rapor Merah Bank Syariah :Kritik Atas Fatwa Produk Perbankan Syariah*, Edisi 4, (Bogor: Al Azhar Press, 2016), 18.

semakin meningkatnya teknologi sehingga mengakibatkan adanya persaingan secara global dan menyeluruh. Persaingan membutuhkan sumber daya manusia yang kuat, kokoh, manusia - manusia yang di dalam jiwanya terdapat gairah untuk beramal dan bekerja yang mempunyai jaminan yang kuat untuk menjadi orang yang kuat, terhormat, maju, rajin, berusaha bermanfaat, percaya akan kemampuan dirinya. Maraknya Bank Syariah di Indonesia, tentu memicu terjadinya persaingan antar bank. Persaingan itu tidak hanya antara bank konvensional dengan Bank Syariah, namun juga merambah antar instansi bank syariah sebagai intitusi yang memiliki keistimewaan dan *market share* tersendiri. Keadaan itu tentu menuntut bank syariah untuk ekstra keras meningkatkan kinerjanya.³

Kompetisi perusahaan semakin lama semakin ketat sehingga kebutuhan atas kualifikasi karyawan juga mengalami dinamisasi sesuai tuntutan zaman dan kebutuhan perusahaan. Dikarena manajemen SDM merupakan sebuah proses yang berkelanjutan yang senada dengan pengoprasian perusahaan, maka perhatian terhadap manajemen SDM memiliki posisi yang sangat spesial didalam sebuah perusahaan.⁴ Selain itu sumber daya manusia merupakan satu-satunya yang memiliki akal perasaan, keinginan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Seorang karyawan merupakan investasi paling berharga didalam suatu organisasi yang menjadi asset utama yang bernilai dan harus diakui akan keberadaannya sebagai kunci utama, bahkan menjadi faktor penentu atas keberhasilan suatu

³ M. Nur Rianto Al Arif, Yuke Rahmawati, *Manajemen Risiko Perbankan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), 9.

⁴Nurdin Batjo dan Mahadin Saleh, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 1, (Makassar: Aksara Timur, 2018), 1.

organisasi dalam menjalankan visi dan misi organisasi. Itulah sebabnya mengapa peran manusia sangat besar pengaruhnya sebagai motor penggerak (*driving force*) dan sebagai agen perubahan (*Agent Of Change*), sehingga mengharuskan manajer atau pimpinan dapat menemukan cara terbaik dalam mendayagunakan orang-orang yang ada dalam lingkungan perusahaannya agar berkinerja atau berprestasi baik.⁵

Pemimpin atau *leader* adalah orang yang mempunyai bawahan atau orang mengendalikan jalannya organisasi. Pemimpin adalah subjek atau pelaku unsur-unsur yang terdapat dalam kepemimpinan, yaitu adanya kekuasaan, pengaruh, kekuatan, dan pemegang tanggung jawab utama bagi seluruh kegiatan yang dilakukan oleh bawahannya. Meskipun tidak semua pemimpin memiliki jiwa kepemimpinan yang sama.⁶ Kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi.⁷

Keterlibatan pemimpin dalam upaya meningkatkan kualitas kerja serta pertumbuhan perilaku karyawan diterapkan dalam suatu model kepemimpinan yang dikenal sebagai kepemimpinan yang melayani atau *servant leadership*. *Servant leadership* dapat menjadi alternatif kepemimpinan dalam masa perubahan organisasi. Didalam jurnal Muhammad ajidan palopimingdhyah, Handoyo

⁵ Moh. Muslim, MD Sururin, *Kepemimpinan Kharismatik yang Visioner*, ESSENSI: Jurnal Manajemen Bisnis, Volume 19 (2) (2018), 2. email.ibn.ac.id/journal/19-2/ESENSIV19N2

⁶Anton Athoillah, *Dasar-Dasar Manajemen*, Edisi 2, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), 187.

⁷Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Askara, 2000), 167.

membuktikan bahwa konstruk servant leadership adalah unidimensionalitas, yang berarti konstruk ini merupakan satu konstruk yang utuh. konstruk servant leadership yang paling penting dinyatakan oleh Greenleaf adalah bahwa servant leadership di dasarkan pada tanggung jawab utama pada pelayanan terhadap bawahan dengan meletakkan kepentingan bawahan diatas kepentingan pemimpin.⁸

Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo yang selalu berusaha untuk tetap menjaga eksistensinya agar terus bisa memantapkan langkah produknya. Namun di sisi lain, Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo juga mempunyai tujuan untuk bisa menyejahterakan masyarakat dengan produk pelayanan yang maksimal. Oleh karena itu, untuk bisa memaksimalkan kinerja pada sebuah lembaga keuangan syariah yang dalam hal ini Bank Syariah Mandiri, maka dibutuhkannya sebuah manajemen dan pemimpin yang memiliki jiwa melayani atau *servant Leadership*, sehingga bisa meningkatkan kinerja dalam perusahaan perbankan. Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Diantaranya adalah tugas melayani sebab perusahaan perbankan adalah perusahaan jasa di bidang keuangan, yang menyediakan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat dan kinerja karyawan mempegaruhi seberapa banyak tau besar mereka memberi kontribusi sehingga harus mengutamakan pelayanan prima terhadap nasabah baik nasabah eksternal maupun nasabah

⁸ Muhammad Ajidan Palopimimgdhyah, *pengaruh servant leadership terhadap kinerja karyawan dengan burntout sebagai variabel intervening*, dalam jurnal management analysis journal 5 (3) (2016), 179.

internal (sesama karyawan), dan sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat penting dalam perusahaan selaku pemberi layanan.⁹

Dari pengamatan dan hasil wawancara awal peneliti terhadap salah satu karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo yang mengatakan proses bisnis sering mengalami kendala dalam hal proses pencairan pembiayaan yang membutuhkan *review* dan *approval* dari seorang manajer, proses itu seharusnya dapat dilakukan dengan cepat, namun terkadang mengalami kendala yang disebabkan karena kesibukan pekerjaan di level manajer. Hal tersebut membuat pekerjaan marketing terkadang menjadi tidak terselesaikan, pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan dengan cepat, sesuai harapan nasabah yang selalu membutuhkan percepatan proses layanan. Kondisi tersebut menghambat pencapaian target marketing yang nantinya akan sangat berpengaruh terhadap penilaian kinerja sebagai penentu pemberian *reward* dan *punishment* kepada karyawan.¹⁰

Adapun penelitian terdahulu yang berhubungan dengan skripsi ini yaitu: Muji Rahayu (2019), pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan bagian prosesing di kantor mail processing centre bandung. Hasil penelitian menyatakan bahwa *servant leadership* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian prosesing di kantor *Mail Proseccing Centre*

⁹Kaswan, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2016), 187.

¹⁰Kantor Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *Wawancara* dilakukan dengan andre sandewang. Dilakukan pada tanggal jumat, 21 februari 2020 pukul 16.30

Bandung.¹¹ Persamaan penelitian dari muji rahayu dengan peneliti ialah sama-sama menggunakan metode kuantitatif sedangkan perbedaannya tempat penelitian.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh bagaimana variabel tersebut diatas saling mempengaruhi, pada pegawai Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo. Maka penulis melakukan penelitian tentang **“Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yakni apakah ada pengaruh antara *Servant Leadership* terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo?

C. Tujuan penelitian

Dengan mangacu pada rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat teoritis

¹¹Muji Rahayu, *Pengaruh Servant Leadership terhadap kinerja karyawan bagian prosesing di kantor mail processing centre bandung, dalam jurnal sains manajemen & akuntansi*, vol. XI No. 1, february 2019, 100.

Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

2. Manfaat praktis

Dapat menambah wawasan bagi penulis, pembaca maupun pendengar, serta menambah pengalaman bagi saya pribadi sebagai penulis.



BAB II TINJAUAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Sebelum menyusun penelitian ini, langkah awal yang harus dilakukan oleh peneliti ialah meninjau serta mengkaji terlebih dahulu penelitian-penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan atau mempunyai kesamaan yang hampir menyerupai judul yang akan dilakukan penelitian oleh peneliti agar supaya peneliti dapat mengetahui kesamaan juga perbedaan dari peneliti terdahulu dan penelitian yang sekarang. Adapun beberapa judul dan hasil penelitian diantaranya sebagai berikut:

1. Muji Rahayu (2019), pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan bagian prosesing di kantor mail processing centre bandung. Hasil penelitian menyatakan bahwa *servant leadership* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian prosesing di kantor *Mail Proseccing Centre Bandung*.¹² Dalam penelitian ini, pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan, dari hasil koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,844 yang berarti bahwa 84,4% kinerja dapat dipengaruhi oleh variabel independen (*servant leadership*, sisanya sebesar 15,6% menunjukkan bahwa masih ada faktor-faktor atau variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Persamaan penelitian dari Muji Rahayu dengan peneliti ialah sama-sama menggunakan metode kuantitatif sedangkan perbedaannya tempat

¹²Muji Rahayu, *Pengaruh Servant Leadership terhadap kinerja karyawan bagian prosesing di kantor mail processing centre bandung, dalam jurnal sains manajemen & akuntansi*, vol. XI No. 1, februari 2019, 100.

penelitian. Adapun variabel dari penelitian ini yaitu: Yang pertama, *Servant Leadership*. dimana indikatornya yaitu kepedulian kebahagiaan karyawan, menekankan kontribusi membantu karyawan, mampu mengatasi masalah, memberi kesempatan, mendorong menanggapi sesuatu, memprioritaskan pengembangan karier, peduli mengutamakan kepentingan karyawan, etika, jujur. Yang kedua, kinerja karyawan dimana kinerja karyawan memiliki indikator sebagai berikut, kuantitas, kualitas, efisisensi, kerja keras, tepat waktu, pengetahuan yang baik, kreativitas dll.

2. Muhammad Ajidan Palupiningdhyah (2016), pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan dengan burnout sebagai variabel intervening. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.¹³ Hasil hitungan menyatakan bahwa nilai total pengaruh secara tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsungnya yaitu $0,604 > 0,501$, maka dapat dikatakan variabel burnout dapat memediasi *servant leadership* terhadap kinerja dan H4 diterima. Artinya ada pengaruh *servant leadership* secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan burnout. Persamaan sama-sama meneliti kinerja karyawan, sedangkan perbedaannya dalam penelitian muhammad Ajidan menggunakan variabel intervening sedangkan peniliti tidak menggunakan variabel intervening. Adapun

¹³Muhammad Ajidan Palopimimgdhyah, *pengaruh servant leadership terhadap kinerja karyawan dengan burntout sebagai variabel intervening*, dalam jurnal management analysis journal 5 (3) (2016), 178.

variabel dari penelitian ini yaitu: *servant leadership*, *burnout* dan kinerja karyawan.

3. I Gede Hendry Kamanjaya, dkk (2017), pengaruh *servant leadership* terhadap komitmen organisasional dan kinerja pegawai (study pada pegawai negeri sipil di RSUD Wangayakota Denpasar. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa *servant leadership* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.¹⁴ Pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja pegawai pada model dengan melibatkan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi (a) adalah tidak signifikan dengan koefisien jalur sebesar 0,102. Persamaan sama-sama membahas *servant leadership*, sedangkan perbedaannya i gede menggunakan variabel mediasi sedangkan peneliti tidak menggunakan variabel mediasi. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: yang pertama, Disiplin dimana indikatornya sebagai berikut yaitu, tujuan dan kemampuan, teladan pimpinan, balas jasa, keadilan, waskat, sanksi hukum, ketegasan, hubungan kemanusiaan. Yang kedua, kinerja dimana indikatornya sebagai berikut yaitu, jumlah pekerjaan, ualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran, kemampuan kerjasama.
4. Stephen Eka Sapengga (2016), pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan pada PT Daun Kencana Sakti Mojokerto. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa *servant leadership* berpengaruh

¹⁴I Gede Hendry Kamanjaya, dkk ,*pengaruh servant leadership terhadap komitmen organisasi onaldan kinerja pegawai (study pada pegawai negeri sipil di RSUD Wangayakota Denpasar*, dalam jurnal E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 6.7 (2017), 2731.

positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.¹⁵ Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,418 > 1,96$ dan memiliki taraf signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini berarti love mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan para karyawan. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,970 > 1,96$ dan memiliki taraf signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini berarti humility mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,881 > 1,96$ dan memiliki taraf signifikansi sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini berarti vision mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,600 > 1,96$ dan memiliki taraf signifikansi sebesar 0,011 yang lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini berarti trust mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,080 > 1,96$ dan memiliki taraf signifikansi sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini berarti trust mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan sama-sama menggunakan metode kuantitatif, sedangkan perbedaan penelitian stephen ekan menggunakan regresi berganda sedangkan peneliti menggunakan regresi sederhana. Adapun variabel dari penelitian ini yaitu: yang pertama, *Servant Leadership* dimana

¹⁵Stephen Eka Sapengga, *pengaruh servant leadership terhadap kinerja karyawan pada PT Daun Kencana Sakti Mojokerto*, dalam jurnal Agora Vol. 4, No. 1 (2016), 645.

indikatornya yaitu, *agape love* (kasih yang murni), *humility* (kerendahan hati), *vision* (visi), *trust* (percaya), *empowerment* (pemberdayaan). Yang kedua, Kinerja adapun indikatornya yaitu, kualitas, kuantitas, kehandalan, sikap.

5. Lia Anggraeny Purwandari (2016), pengaruh *servant leadership* dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menunjukkan *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Child Development Sponsor Program Compassion Indonesia Cluter DIY*.¹⁶ Hasil penelitian pada taraf signifikansi 5% menunjukkan bahwa: (1) *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Child Development Sponsor Program Compassion Indonesia Cluster DIY, dibuktikan dengan koefisien beta sebesar (β) 0,303 ($p=0,000$), kontribusi pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan sebesar (ΔR^2) 0,074 atau 7,4%. Persamaan sama-sama menggunakan metode kuantitatif, sedangkan perbedaannya lia anggraeny menggunakan dua variabel x sedangkan peneliti hanya menggunakan satu variabel x. adapun variabel dari penelitian ini yaitu: yang pertama, Kinerja karyawan adapun indikatornya yaitu, ketepatan penyelesaian tugas, kesesuaian jam kerja, tingkat kehadiran, kerjasama antar karyawan. Yang kedua, *servant leadership* dimana indikatornya yaitu, pemberdayaan (*empowerment*), kasih sayang

¹⁶Lia Anggraeny Purwandari, *pengaruh servant leadership dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan*, dalam skripsi universitas negeri Yogyakarta, 81.

(love), kerendahan hati (*humility*), kepercayaan (*trust*), visi (*vision*). Yang ketiga, komitmen organisasi dimana indikatornya yaitu, komitmen efektif, komitmen berkesinambungan, komitmen normative.

B. Landasan Teori

1. *Servant leadership*

Menurut Greenleaf, *servant leadership* adalah suatu gaya kepemimpinan yang berasal dari perasaan tulus yang timbul dari dalam hati yang berkehendak untuk melayani, yaitu menjadi pihak pertama yang melayani.¹⁷

Berdasarkan Firman Allah Swt dalam Q.S An-Nisa : 58 sebagai berikut:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Terjemahannya:” Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”¹⁸

Setelah Allah menyebutkan kabar gembira bagi orang-orang yang beriman dan beramal saleh, kemudian Allah mengarahkan mereka untuk berbuat dua jenis amalan Saleh, yaitu menunaikan amanat dan memberi keputusan bagi orang lain dengan adil. Firman ini ditujukan bagi setiap orang yang diberi amanat, baik itu

¹⁷ Waddell., J.T, *Servant Leadership*, School Of Leadership Studies, Regent University, 2006, 646.

¹⁸ Departemen Agama, *Al-Qur'an Terjemah Tafsir Per Kata*, (Bandung: Sygma Creative Media Corp), 87.

yang berhubungan dengan hak Allah ataupun yang berhubungan dengan hak manusia, baik itu berupa jabatan, harta, dan lain sebagainya. kemudian Allah memuji perintah perintah dan larangan larangan yang telah ditetapkan-Nya karena mengandung kemaslahatan di dunia dan di akhirat dan menjauhkan dari mudharatnya.¹⁹

Adapun hadis yang berkaitan tentang kepemimpinan sebagai berikut:

عَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ
الْإِمَامُ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي أَهْلِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ فِي بَيْتِ زَوْجِهَا
وَمَسْئُولَةٌ عَنْ رَعِيَّتِهَا وَالْخَادِمُ رَاعٍ فِي مَالِ سَيِّدِهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

Terjemahannya : *Dari Ibn Umar r.a. Sesungguhnya Rasulullah Saw. Berkata : "Kalian adalah pemimpin, yang akan dimintai pertanggungjawaban. Penguasa adalah pemimpin, dan akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Suami adalah pemimpin keluarganya, dan akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Istri adalah pemimpin dirumah suaminya, dan akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Pelayan adalah pemimpin dalam mengelola harta tuannya, dan akan dimintai pertanggungjawaban tentang kepemimpinannya. Oleh karena itu kalian sebagai pemimpin akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya."*

Hal yang paling mendasar yang dapat diambil dari hadis diatas adalah bahwa dalam level apapun, manusia adalah pemimpin termasuk bagi dirinya sendiri. Setiap perbuatan dan tindakan memiliki resiko yang harus dipertanggungjawabkan. Setiap orang adalah pemimpin meskipun pada saat yang sama setiap orang membutuhkan pemimpin ketika ia harus berhadapan untuk menciptakan solusi hidup di mana kemampuan, keahlian, dan kekuatannya

¹⁹ HR Muslim, 1983:1460, Hadits No.1829 kitab al-Imarah, Jilid III. Tafsir Al-Mukhtashar / Markaz Tafsir Riyadh, di bawah pengawasan Syaikh Dr. Shalih bin Abdullah bin Humaid URL <https://tafsirweb.com/1590-quran-surat-an-nisa-ayat-58.html>.

dibatasi oleh sekat yang ia ciptakan sendiri dalam posisinya sebagai bagian dari komunitas.²⁰

Servant leadership as “a practical altruistic philosophy which supports people who choose to serve first, and then lead as a way of expanding service to individuals and institutions. Servant leadership encourages collaboration, trust, foresight, listening, and the ethical use of power and empowerment. Hal ini berarti *Servant Leadership* sebagai filsafat altruistik praktis yang mendukung orang-orang yang memilih untuk pertama melayani, dan kemudian memimpin sebagai cara untuk memperluas layanan kepada individu dan institusi. *Servant Leadership* mendorong kolaborasi, kepercayaan, pandangan ke depan, mendengarkan, dan penggunaan etis kekuasaan dan pemberdayaan.²¹

Ada lima dimensi dalam *Servant Leadership*, yaitu:²²

a. *Altruistic Calling* (Peduli Terhadap Orang Lain)

Altruistic calling menggambarkan hasrat yang kuat dari pemimpin untuk membuat perbedaan positif pada kehidupan orang lain dan meletakkan kepentingan orang lain di atas kepentingannya sendiri dan akan bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan bawahannya.

b. *Emotional Healing* (Penyembuhan Emosional)

Emotional healing menggambar kankomitmen seorang pemimpin dan keterampilannya untuk meningkatkan dan mengembalikan semangat bawahan dari

²⁰ Nazhroul, “*Hadits Tentang Keemimpinan*”, <https://nazhroul.wordpress.com>

²¹Stepen Eka Sapengga, *Pengaruh Servant Leadership Terhadap Kinerja Karyawan PT. Daun Kencana Sakti Mojokerto*, (Universitas Kristen Petra Surabaya, 2016), 646.

²² Wheeler and Barbuto, “*Digital Commons*” *Scale Developmet and Construct Clarification of Servant Leadership*, no. 6 2006.

trauma atau penderitaan. Kekuatan seorang pemimpin pelayan adalah kemampuannya untuk menyembuhkan diri sendiri dan orang lain.

c. *Wisdom* (Bijaksana)

Wisdom menggambarkan pemimpin yang mudah untuk menangkap tanda-tanda di lingkungannya atau peka terhadap situasi yang sedang berlangsung, selalu berusaha mengetahui situasi dan kondisi bawahan dan lingkungannya sehingga memahami situasi dan kondisi serta memahami implikasi dari situasi tersebut.

d. *Persuasive Mapping* (Pemetaan Persuasif)

Persuasive mapping menggambarkan sejauh mana pemimpin memiliki keterampilan untuk memetakan persoalan dan mengkonseptualisasikan kemungkinan tertinggi untuk terjadinya dan mendesak seseorang untuk melakukan sesuatu ketika mengartikulasikan peluang. Ciri khas seorang pemimpin pelayan adalah kemampuan dirinya yang dapat mempengaruhi orang lain tanpa menggunakan wewenang dan kekuasaan yang berasal dari kedudukan atau otoritas formal dalam membuat keputusan di organisasi.

e. *Organizational Stewardship* (Pelayanan Organisasi)

Organizational Stewardship menggambarkan sejauh mana pemimpin menyiapkan organisasi untuk membuat kontribusi positif terhadap lingkungannya melalui program pengabdian masyarakat dan pengembangan komunitas serta mendorong pendidikan tinggi sebagai satu komunitas. Liden *et al* (2008) juga menyebutkan 3 hasil (*outcomes*) dari *Servant Leadership*. *Outcomes* tersebut yaitu

follower performance and growth, organizational performance, dan societal impact. Servant Leadership dapat meningkatkan kinerja pegawai, dengan cara mengakui kontribusi karyawan dengan memberikan apresiasi dan membantu karyawan untuk percaya pada potensi dirinya, membantu karyawan menumbuhkan rasa percaya diri akan kemampuan yang dimiliki mampu menyesuaikan dengan lingkungan kerja dan masyarakat, serta memberi kesan menyenangkan membuat suasana kerja menjadi nyaman. Pemimpin pelayan berusaha untuk membangun suatu hubungan yang erat sebagaimana sebuah keluarga.

1) Teori kepemimpinan

Dibawah ini adalah teori menurut para ahli, sebagai berikut:²³

a) *Teori genetic*, yaitu kepemimpinan diartikan sebagai *traits within the individual leader*: seseorang dapat menjadi pemimpin karena memang dilahirkan sebagai pemimpin dan bukan karena dibuat atau dididik untuk itu (*leaders were borned and note made*). Teori ini banyak ditantang oleh para ahli karena bakat seseorang sangat tipis jika berkaitan dengan kepemimpinan. Menurut C. Bird, bakat kepemimpinan hanya berkisar 5% sehingga yang paling menentukan adalah pendidikan dan pelatihan.

b) *Teori sosial*, teori yang memandang kepemimpinan sebagai fungsi kelompok (*function of the group*). Menurut teori ini, sukses tidaknya suatu kepemimpinan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan atau sifat-sifat yang ada

²³ Husaini Usman, *Kepemimpinan Efektif Teori Penelitian & Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), 20.

pada seseorang, tetapi justru yang lebih penting adalah dipengaruhi oleh sifat-sifat dan ciri-ciri kelompok yang dipimpinnya. Setiap kelompok memiliki sifat dan ciri yang berlainan sehingga memerlukan tipe atau gaya kepemimpinan yang berbeda beda. Dalam teori ini, peranan masyarakat sangat penting dalam menciptakan seorang pemimpin.

c) *Teori situational* atau teori kepemimpinan Hersey dan Blanchard, Teori ini berpendapat bahwa keberhasilan seorang pemimpin disebabkan oleh situasi yang ada disekitarnya, bukan karena sifat-sifatnya, boleh dikatakan bahwa teori ini mengamsusikan bahwa seorang pemimpin dapat berhasil karena “kebetulan” situasi disekitarnya mendukung. Menurut teori ini, ada beberapa faktor yang menjadikan seorang pemimpin berhasil secara kebetulan.²⁴

- (1) Sejarah organisasi: seorang pemimpin berhasil karena dia kebetulan memimpin organisasi yang awalnya sudah berhasil dan memiliki nama besar, bukan karena prestasi dia sebagai pimpinan di organisasi tersebut.
- (2) Umur dari Pejabat lama: seorang pemimpin menjadi berhasil karena adanya “warisan” dari pemimpin sebelumnya yang kebetulan menjadi seniornya dan karena masa kepemimpinan pimpinan yang lama telah usai, maka dialah yang berhak mewarisi kepemimpinan tersebut dengan segala nama besar pemimpin sebelumnya.

²⁴ Mifta, Toha, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, Cetakan 7, 1994). 277-278

- (3)Masyarakat Sekitar: Secara kebetulan masyarakat yang dipimpinnya adalah masyarakat yang turut dan patuh terhadap apapun yang menjadi keputusannya.
- (4)Beban Kerja: Seorang pemimpin dinilai berhasil karena kebetulan beban kerja yang menjadi tanggungjawabnya sangat ringan dan tidak memiliki tantangan sedikit pun sehingga dengan mudah diselesaikan tanpa halangan sedikitpun.
- (5)Susana Psikologis : Pemimpin juga biasanya secara kebetulan diuntungkan oleh bawahan yang dipimpin, ada kalanya seorang pemimpin hanya membawahi orang-orang “biasa “ yang menerima segala sesuatu apa adanya dan sama sekali tidak memiliki daya kritis sedikit pun terhadap kebijakan yang ada dalam organisasi, sehingga organisasi dalam keadaan terkendali dan pemimpinnya dianggap berhasil.
- (6)Jenis Organisasi: Keberhasilan Pemimpin juga karena kebetulan organisasi yang dipimpin hanya dalam skala kecil sehingga masalah yang dihadapi tidak kompleks, bahkan hampir dikatakan organisasi yang dipimpinnya tidak pernah menemui kendala sedikitpun.
- (7)Ketersediaan Waktu: Kepemimpinan seseorang dianggap berhasil karena kebetulan dia mengambil keputusan yang tepat, ini karena waktu yang digunakan untuk memutuskan sesuatu sangat luas dan tidak mendesak sehingga keputusan yang diambil dapat dipikirkan dengan tenang, lain

halnya bila waktu yang dibutuhkan untuk memutuskan sesuatu sangat sempit dan mendesak, pasti hasilnya tidak maksimal.

Teori yang berpandang bahwa kepemimpinan sangat bergantung pada situasinya. Seorang kiayi dapat menjadi pemimpin yang berpengaruh bagi santrinya yang diasuh dipondok pesantren yang dipimpinnya. Semua santri patuh dan taat kepada perintahnya. Akan tetapi, ketika kiayi itu menjadi kepala desa diwilayahnya, masyarakat yang dipimpinnya banyak yang menentang, karena mereka bukan santri, dan semua kalangan meminta agar kiayi itu kembali kepondok pesantren yang dipimpinnya.

d) *Teori ekologis*, Teori ini merupakan penyempurnaan dari kedua teori genetis dan teori sosial. Penganut-penganut teori ini berpendapat bahwa seseorang hanya dapat menjadi pemimpin yang baik apabila pada waktu lahirnya telah memiliki bakat-bakat kepemimpinan, bakat mana kemudian dikembangkan melalui pendidikan yang teratur dan pangalaman-pengalaman yang memungkinkannya untuk mengembangkan lebih lanjut bakat-bakat yang memang telah dimilikinya itu.

- (1) Tipe pemimpin otokratis.
- (2) Tipe pemimpin militoristis.
- (3) Tipe pemimpin paternalistis.
- (4) Tipe pemimpin karismatis.
- (5) Tipe pemimpin demokratis.

Suatu teori yang mengatakan bahwa kepemimpinan merupakan penggabungan antara bakat alami yang sudah ada sejak dilahirkan dengan pendidikan dan pelatihan yang intensif. Teori ini tidak menolak adanya sumber natural kepemimpinan, tetapi sumber strukturalpun sangat membantu terbentuknya seorang pemimpin yang fungsional dan berpengaruh.

e) *Teori sosio-behavioristik*, yaitu teori yang mengatakan bahwa kepemimpinan dilahirkan oleh hal-hal berikut: Bakat, turunan, dan kecerdasan yang alamia, pengalaman dan kepemimpinan, pembentukan formal dalam organisasi, situasi lingkungan, pendidikan dan pelatihan, kesepakatan sosial dan kontrak politik.²⁵

2) Konsep kepemimpinan

Secara historis, ada tiga konsep kepemimpinan sebagaimana dijelaskan Ngalim Purwanto, sebagai berikut.

a) Suatu konsep yang menganggap bahwa kepemimpinan merupakan suatu kemampuan yang berupa sifat-sifat yang dibawa sejak lahir yang ada pada diri seorang pemimpin. Menurut konsep ini, kepemimpinan diartikan sebagai *traits within the undividual leader*. Seorang dapat menjadi pemimpin karena ia memang dilahirkan sebagai pemimpin dan bukan karena dibuat atau didik untuk itu (*leader were borned and note made*).

b) Konsep kedua memandang kepemimpinan sebagai fungsi kelompok (*function of the group*). Menurut konsep ini, sukses tidaknya suatu kepemimpinan

²⁵Anton Athoillah, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 194-196.

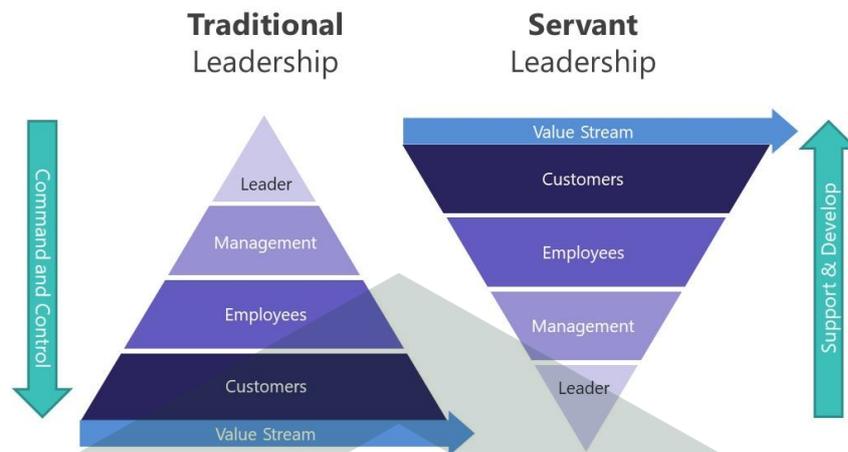
tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan atau sifat-sifat yang ada pada seseorang, tetapi justru yang lebih penting adalah dipengaruhi oleh sifat-sifat dan ciri-ciri kelompok yang dipimpinnya.

c) Konsep ketiga merupakan konsep yang lebih maju lagi. Konsep ini tidak hanya didasari atas pandangan yang bersifat psikologis dan sosiologis, tetapi juga atas ekonomi dan politis. Menurut konsep ini, kepemimpinan dipandang sebagai suatu fungsi dari situasi (*function of the situation*).²⁶ Memberikan model kepemimpinan merupakan fungsi manajemen yang sangat penting. Kepemimpinan (*leadeng*) merupakan penggunaan pengaruh untuk memberikan motivasi kepada karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. memimpin berarti menciptakan budaya dan nilai bersama, mengomunikasikan tujuan kepada karyawan diseluruh organisasi, dan memberikan masukan kepada karyawan agar memiliki kinerja dengan tingkat yang lebih tinggi.²⁷

Gambar 2.1 Model Kepemimpinan

²⁶H.M. Anton Anthoillah, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), 189-190.

²⁷ Richard L. Daft, *Manajemen*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 8-9.



Pada gambar model kepemimpinan diatas bisa kita lihat perbedaan antara traditional leadership dengan servant leadership dimana traditional leadership memiliki posisi pemimpin yang berkuasa diatas segalanya sedangkan servant leadership sebaliknya dimana model ini lebih ke melayani kostumer dengan sepenuh hati.

2. Kinerja

1) Pengertian

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak/besar mereka memberi kontribusi organisasi.²⁸

Secara umum kinerja merupakan hasil dari pekerjaan karyawan yang memiliki kualitas sebagai seorang pekerja bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya. Hasil kerja secara umum dilihat dari prestasi sebagai pegawai maupun organisasi. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja perindividu pada perusahaan. Sebaliknya kinerja organisasi merupakan hasil kerja yang dicapai pada suatu perusahaan.²⁹

Prestasi dalam organisasi dikatakan berhasil atau tidak harus sesuai dengan target tim yang telah ditetapkan. Kurangnya perhatian dari para atasan ataupun manajer maka kinerja karyawan akan merosot yang membuat perusahaan mengalami krisis atau kerugian. Pekerjaan atau aktivitas perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor dari karyawan individu maupun kelompok dalam keberhasilan pada tujuan tertentu.³⁰

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan pada periode tertentu.

2) Penilaian kinerja

²⁸Kaswan, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2016), 187.

²⁹Ena Atikawati, "Strategi Rekrutmen dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan. (JPSB Vol.4 No.1, 2016), 12.

³⁰Kadek Maita Jaya, "Pengaruh Proses Rekrutmen dan Seleksi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Biyukukung Suites dan SPA Ubud, (ISSN, 1978-6069, Vol.13 No.2. 2018), 169.

Penilaian kinerja adalah pekerjaan yang sangat penting bagi seorang manajer, dimana penilaian kinerja ini memiliki banyak tantangan saat mengerjakannya. Sangatlah sulit untuk menilai prestasi kerja seorang bawahan secara akurat, dan sangat sulit menginformasikan penilaian tersebut kepada para bawahannya tanpa menimbulkan kekecewaan kepada para bawahan, utamanya kepada karyawan yang mendapat penilaian buruk dari atasan.³¹

Sistem penilaian kinerja yang efektif dan efisien memerlukan sejumlah persyaratan agar menguntungkan organisasi dan karyawan yang bekerja untuk organisasi.³² Persyaratan tersebut antara lain sebagai berikut:

- a) Relevansi Sistem penilaian kinerja harus relevan, artinya harus ada hubungannya dengan sejumlah faktor organisasi. Pertama, sistem penilaian kinerja harus ada hubungannya dengan strategi dan tujuan organisasi. Kedua, standar kinerja harus ada relevansinya dengan pencapaian strategi organisasi.
- b) Reliabilitas artinya konsistensi penilaian dari sistem penilaian kinerja. Sistem penilaian kinerja disebut reliabel atau dapat dipercaya jika seorang karyawan yang dinilai oleh dua orang penilai independen mempunyai nilai yang sama atau tidak terlalu berbeda.
- c) Sensitivitas Sistem penilaian kinerja harus sensitif, artinya dapat membedakan kinerja sangat baik, baik, sedang, buruk dan sangat buruk.

³¹Nurdin Batjo dan Mahadin Saleh, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 1, (Makassar: Aksara Timur, 2018), 62.

³²Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya manusia* (Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2009), 75.

- d) Akseptabilitas Sistem penilaian kinerja harus akseptabel, artinya dapat diterima oleh mereka yang berkaitan dengan penilaian kinerja. Mereka yang berhubungan dengan penilaian kinerja pertama adalah organisasi atau perusahaan yang membuat sistem penilaian kinerja tersebut. Organisasi menggunakan penilaian kinerja untuk mengukur apakah karyawannya melaksanakan pekerjaan dan menghasilkan kinerja seperti yang diharapkan. Penilaian kinerja juga harus diterima oleh karyawan yang dievaluasi. Jika sistem penilaian kinerja merugikan para karyawan, mereka akan menolak penilaian kinerja tersebut. Jika karyawan menolak, tetapi perusahaan memaksakannya, maka akan terjadi keresahan (grievance), ketidakpuasan dan stres kerja karyawan. Sistem penilaian kinerja juga harus dapat diterima oleh para manajer yang akan melaksanakannya. Manajer umumnya tidak menyukai sistem evaluasi kinerja yang rumit dan memerlukan waktu untuk melaksanakannya. Sistem penilaian kinerja seperti itu menyita waktu para manajer sehingga mereka kurang memiliki waktu untuk mengembangkan pekerjaan dalam unitnya.
- e) Praktikal Sistem penilaian kinerja harus praktis artinya mudah dipahami dan dapat dilaksanakan oleh para manajer dengan mudah. Jika tidak praktis akan terjadi penolakan dari para manajer atau para karyawan. Praktis tidaknya sistem penilaian kinerja ditentukan oleh kriteria berikut :
- (1) sederhana,
 - (2) tidak memerlukan waktu banyak (time consuming) dan
 - (3) tidak berisiko tinggi.

3) Mendorong kinerja

Tanggung jawab lain dalam manajemen kinerja yaitu mendorong kinerja. Untuk mendorong kinerja baik yang berulang, amat penting bagi pimpinan melakukan tiga hal lain dengan baik: (1) menyediakan jumlah *reward* yang benar-benar dihargai karyawan, (2) pada waktu yang tepat, dan (3) dengan cara yang fair (adil) dan tulus.

4) Memfasilitasi kinerja

Pimpinan yang mempunyai komitmen terhadap kinerja maksimum menyadari bahwa salah satu tanggung jawab utamanya ialah menghilangkan kendala-kendala untuk mencapai kesuksesan. Adapun tanggung jawab lainnya adalah menyediakan sumber daya yang memadai agar pekerjaan itu dapat diselesaikan dengan efektif dan tepat waktu. Sedang yang ketiga pimpinan mencurahkan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap seleksi karyawan/pegawai. Semua itu merupakan bagian dari memfasilitasi kinerja.³³

Ada empat indikator untuk mengukur kinerja pegawai :

a) Kualitas kerja

Kualitas kerja yang dimaksud adalah mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang telah ditetapkan. Kualitas kerja biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan kebersihan hasil kerja. Konsep kualitas kerja atau mutu dipandang sesuatu yang relative, yang tidak selalu mengandung arti yang bagus, baik, dan sebagainya. Kualitas atau mutu dapat mengartikan sifat-

³³Kaswan, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2016), 189-190.

sifat yang dimiliki oleh suatu produk ataupun jasa yang menunjukkan kepada konsumen kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh barang atau jasa tersebut. Kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisisensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik. Menurut Mangkuprawira kualitas kerja merupakan tingkat kepuasan, motivasi, keterlibatan dan pengalaman komitmen perseorangan mengenai kehidupan mereka dalam bekerja.³⁴

Hasibuan menyatakan: “penilaian adalah kegiatan manajemen untuk mengevaluasi perilaku dan hasil kerja karyawan serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya.” Dua hal yang dievaluasi dalam menilai kinerja karyawan berdasarkan definisi diatas yaitu perilaku dan kualitas kerja karyawan.³⁵ Yang dimaksud dengan penilaian perilaku yaitu kesetiaan, kejujuran, kepemimpinan, kerjasama, loyalitas, dedikasi dan partisipasi karyawan. Sedangkan kualitas kerja adalah suatu standar fisik yang dilakukan atau dilaksanakan karyawan atas tugas-tugasnya.

Kualitas kerja mengacu pada kulaitas sumber daya manusia, menurut flippo kualitas sumber daya manusia mengacu pada:³⁶

³⁴ Mangkuprawira, Anwar Prabu A. (2004). *Manajemen SDM Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya), 93.

³⁵ Hasibuan, Malayu S.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara), 87.

³⁶ Filippo, E.B. (2005). *Manajemen Personalialia*, (Jakarta: Erlangga), 28.

(1) Pengetahuan (*knowledge*) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.

(2) Keterampilan (*skill*), kemampuan dan penguasaan teknis operasional dibidang tertentu yang dimiliki karyawan.

(3) *Abilities* yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan kerjasama dan tanggung jawab.

b) Kuantitas kerja

Kuantitas kerja adalah banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Jika jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan pegawai semakin banyak, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Pegawai yang senantiasa berusaha menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, menunjukkan tanggung jawab yang sangat besar. banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada yang perlu diperhatikan dalam kuantitas kerja adalah bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan tersebut dapat diselesaikan.

c) Keandalan

Dapat tidaknya pegawai tersebut diandalkan. Yang dimaksud adalah kemampuan pegawai dalam memenuhi atau mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati, dan kerajinan.

d) Sikap

Sikap pegawai terhadap perusahaan, atasan, maupun teman kerja.³⁷ Sikap menurut notoatmodjo adalah merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek.³⁸ Sikap menurut kecenderungan bertindak dari individu, berupa respon tertutup dari terhadap stimulus atau objek tertentu. Jadi, sikap merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek.

Sikap belum merupakan suatu tindakan atau aktivitas, akan tetapi merupakan predisposisi tindakan suatu perilaku. Sikap merupakan kesiapan untuk bereaksi terhadap objek dilingkungan tertentu sebagai suatu penghayatan terhadap objek. Dalam hal sikap, menurut notoatmodjo dapat dibagi dalam berbagai tingkatan antara lain:

- (1) Menerima (*receiving*) diartikan bahwa subjek mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan objek.
- (2) Merespon (*responding*) yaitu dapat berupa memberikan jawaban apabila ditanya, mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan.

³⁷AdiNugroho, *Pengaruh Gaya Kepimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata di DIY*, (Skripsi: UniversitasNegeri Yogyakarta, 2015) 11.

³⁸ Notoatmodjo, Soekidjo. *Prinsip-Prinsip Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*, (Jakarta: Rineka Cipta), (2010). 13.

(3) Menghargai (*valuating*) yaitu dapat berupa mengajar orang lain untuk mengerjakan atau mendiskusikan suatu masalah.

(4) Bertanggung jawab (*responsible*) atas segala sesuatu yang telah dipilihnya.³⁹

3. Bank syariah

Bank syariah adalah bank umum, sebagaimana dimaksud dalam UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang saat ini telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Bank Syariah adalah lembaga intermediasi serta penyedia jasa keuangan yang bekerja atas dasar etika juga sistem yang bernilai Islam, terkhusus bebas dari (*riba*), bebas dari aktivitas untung-untungan yang non produktif semacam (*maysir*) perjudian, juga bebas dari yang meragukan (*gharar*), kemudian berprinsip adil, dan hanya membiayai melakukan usaha halal.⁴⁰ Bank Syariah sering dipersamakan dengan bank tidak *riba*. Bank tanpa *riba* adalah saat sebesar instrument atau operasinya bebas dari bunga. Bank Syariah, selain menghindari (*riba*) bunga, dan secara aktif akan turut berpartisipasi untuk mencapai target dan tujuan dari ekonomi Islam yang berorientasi pada kesejahteraan sosial. Selain pengertian bank syariah itu sendiri, juga mempunyai kegiatan bank syariah yang dimana kegiatan usahanya ialah bank dengan berprinsip bagi hasil dan suatu landasan penting dalam hal-hal kegiatannya,

³⁹ Notoatmodjo, Soekidjo. (2010). *Prinsip-Prinsip Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*, (Jakarta: Rineka Cipta), 14.

⁴⁰ Muhammad Ridwan Basalamah, Mohammad Rizal, *Perbankan Syariah*, (Malang: Empat Media, 2018), 1.

baik dalam pengerahan dananya ataupun dalam sistem penyaluran dananya (didalam perbankan syariah sistem penyaluran dana terkadang disebut dengan pembiayaan). Jadi, berbagai macam penghimpunan dana dan penyaluran pembiayaan pada bank syariah yang paling terpenting ialah menggunakan prinsip bagi hasil. Selain prinsip bagi hasil, bank syariah pun mempunyai kegiatan penghimpunan dana dan pemberian pembiayaan non bagi hasil. Dalam penghimpunan dananya, juga menggunakan prinsip *wadi'ah*, *qardh*, maupun *ijarah*. Dalam pembiayaan, bank syariah bisamenggunakan prinsip jual beli maupun (*lease*) sewa. Selain dari itu, bank syariah menyediakan berbagai macam jasa keuangan seperti *wakalah*, *kafalah*, *hiwalah*, *rahn*, *qardh*, dan *ujrah*.⁴¹

Di Indonesia, regulasi mengenai bank syariah dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank Syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah.⁴² Menurut jenisnya terdiri dari:

a. Bank Umum Syariah (BUS)

Bank Umum Syariah adalah lembaga keuangan yang kegiatannya menyediakan jasa lalu lintas pembayaran. BUS memiliki kegiatan usaha sebagai bank devisa dan bank modevisa. Bank devisa adalah segala kegiatan bank yang berkaitan dengan transaksi di luar negeri yang berhubungan dengan valuta asing.

b. Unit Usaha Syariaiah (UUS)

⁴¹Ascarya and Diana Yumanita, *Bank Syariah: Gambaran Umum*, Edisi 14 (jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan, 2005). 4.

⁴²Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), 61.

Unit Usaha Syariah adalah unit kerja yang kantor induknya yaitu bank umum konvensional. Di mana bank umum konvensional tersebut membuka cabang dengan bank syariah.

c. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank yang dalam transaksinya berbeda dengan BUS. Dimana BPRS tidak menyediakan jasa lalu lintas pembayaran. Transaksi lalu lintas pembayaran tersebut seperti (melakukan transfer, tidak memiliki kartu ATM sehingga tidak bisa melakukan penarikan di ATM). Fungsi BPRS pada umumnya terbatas pada hanya penghimpunan dana dan penyaluran dana. Operasional Bank Perkreditan Rakyat Syariah di Indonesia sangat berbeda dengan perbankan konvensional.⁴³ Hal ini sangat mendasar yaitu penerapan konsep bagi hasil serta pengaruh prinsip bagi hasil terhadap laporan keuangan.

C. Kerangka Pikir

Pemimpin merupakan seseorang yang tindakan dan perilakunya menjadi contoh bagi pengikut. Keputusan yang ditentukan oleh pemimpin akan diikuti oleh karyawan. Selain cerdas dan bijaksana, pemimpin yang dibutuhkan adalah pemimpin yang mampu melayani karyawan. Hubungan pemimpin dengan karyawan yang dibangun dengan perilaku melayani akan menumbuhkan kedekatan emosional.

⁴³Ilham dan Yanti, "Jurnal Muamalah" *Peranan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kota Palopo*, Vol. V, No. 2, Desember 2015. ejournal.iainpalopo.ac.id. 20 Desember 2019.

Servant Leadership, diindikasikan mempunyai pengaruh yang sangat penting dalam perkembangan sebuah perusahaan perbankan, karena tertumpu pada hasil akhir optimalisasi kinerja pegawai. Untuk menyatukan cara pandang karyawan agar mempunyai satu tujuan yang sama dengan perusahaan.

Gambar 2.2
Kerangka Pikir



D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk

kalimat pertanyaan.⁴⁴ Berdasarkan rumusan masalah dan landasan teori serta didukung oleh penelitian terdahulu yang relevan maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₀: tidak ada pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan

H₁: ada pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan



⁴⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 63.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif adalah metode yang menggunakan populasi atau sampel tertentu⁴⁵ Peneliti menggunakan penelitian kuantitatif karena untuk menguji pengaruh antara variable bebas dengan variabel terikat.

B. Lokasi & Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu wilayah ataupun tempat dimana peneliti akan melakukan sebuah kegiatan penelitian guna memperoleh data-data yang diperlukan. Dalam penelitian ini lokasi yang akan ditempati untuk meneliti yaitu Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo. Waktu penelitian yaitu 2 bulan, 26 Oktober 2020 s.d. 26 Desember 2020.

C. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui deskripsi yang jelas tentang arah tujuan dari pembahasan judul. Penelitian ini perlu diperjelas beberapa istilah dalam tabel berikut.

⁴⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 35.

Tabel 3.1.
Devinisi operasional variabel

Variabel	Definisi	Indikator
<i>1. Servant leadership</i>	<i>Servent leadership</i> atau pemimpin pelayan adalah model pemimpin yang melayani dengan hati yang tulus, menjadikan anggota organisasi sebagai manusia yang seutuhnya dengan esensi adalah	a) <i>Altruistic (Peduli Terhadap Orang Lain)</i> - Hasrat yang kuat - Mengutamakan kepentingan orang lain - Memenuhi kebutuhan bawahan b) <i>Emotional Healing (penyembuhan emosional)</i> - Komitmen - Keterampilan - Mengembalikan semangat bawahan c) <i>Wisdom (Bijaksana)</i> - Memahami situasi kerja - Memahami Implikasi - Daya Tanggap Cepat - Daya Tanggap Tepat d) <i>Persuasive Mapping (Pemetaan</i>

melayani orang lain.	Persuasif)
	- Cepat memetakan persoalan
	- Memiliki konsep kerja yang tinggi
	- Mengartikulasikan peluang
	e) Organizational Stewardship (Pelayanan Organisasi)
	- Melakukan tugas secara profesional
	- Mampu berkomitmen
	- Sasaran kerja yang jelas
	- Tanggung jawab atas pekerjaan yang jelas ⁴⁶
2. Kinerja	a) Keandalan
kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas	- Diandalkan dan masuk kerja tepat waktu
	- Memahami tugas dan tanggung jawab, mempunyai prioritas dan

⁴⁶Wheeler and Barbuto, "Digital Commons" *Scale Development and Construct Clarification of Servant Leadership*, no. 6 2006.



⁴⁷Adi Nugroho, *Pengaruh Gaya Kepimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata di DIY*, (Skripsi: UniversitasNegeri Yogyakarta, 2015). 30.

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk di pelajari kemudian ditarik kesimpulannya.⁴⁸ Adapun populasi penelitian ini yaitu seluruh karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo yang berjumlah 21 orang.⁴⁹

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵⁰ Dalam penelitian ini menggunakan Teknik sampel Jenuh. *Sampling Jenuh* adalah tehnik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.⁵¹ Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasinya relatif kecil, kurang dari 30 orang. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 21 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data itu dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁵²

⁴⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 80.

⁴⁹Kantor Bank SyariahMandiri Kota Palopo. *Wawancara* dilakukan dengan Idham. Dilakukan pada tanggal jumat, 21 february 2020 pukul15.33

⁵⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 81.

⁵¹ Sugiyono *Statistika untuk penelitian* (Bandung: Alfabeta 2011) ,68.

⁵²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 142.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa penyebaran kuesioner yang dibuat oleh peneliti dan diberikan pada responden untuk menjawabnya. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala likert. Skala ini digunakan responden untuk menunjukkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuannya terhadap serangkaian pernyataan tentang suatu objek. Skala ini dikembangkan oleh Rensis Likert dan biasanya memiliki kategori 5-7 dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju.

Kuesioner ini memiliki skala ordinal karena jawabannya berjenjang. Jawaban dari kuesioner yang diajukan kepada responden terdiri dari 5 jawaban, yaitu:

Sangat setuju	(ss)	= 5
Setuju	(s)	= 4
Netral	(N)	= 3
Tidak setuju	(TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju (STS)		= 1

Agar mendapatkan hasil penelitian yang memuaskan, penulis menyusun rencana kisi-kisi instrument penelitian yang bertujuan untuk menunjukkan keterkaitan antara variabel-variabel dalam penelitian ini.

G. Uji Validitas & Reabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan ciri yang harus dipunyai oleh instrumen pengukuran sebab terhubung langsung dengan suatu data dapatkah data tersebut dipercaya kebenarannya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan instrumen tingkat konsistensi hasil yang dicapai oleh sebuah alat ukur, meskipun dipakai secara berulang-ulang pada subjek yang sama atau berbeda.⁵³

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan pengujian yang dibuat untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Secara umum, data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal.⁵⁴

b. Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji linearitas digunakan untuk menilai apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak.⁵⁵

c. Uji Heteroskedastisitas

⁵³Anwar Hidayat, "Penjelasan Instrumen Penelitian Dan Pengumpulan Data," 15 Oktober, 2012, <https://www.statistikian.com/2012/10/instrumen-penelitian.html>.

⁵⁴Jubile Enterprise, "SPSS Untuk Pemula" (Jakarta: PT Gramedia, 2014), 43.

⁵⁵Jubile Enterprise, "SPSS Untuk Pemula" (Jakarta: PT Gramedia, 2014), 47.

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian untuk mengetahui apakah variabel residual absolute sama atau tidak sama untuk semua pengamatan. Apabila uji heterokedastisitas tidak dipenuhi maka penaksir menjadi tidak lagi efisien baik dalam sampel kecil ataupun besar, dan estimasi koefisien dapat dikatakan menjadi kurang akurat dan tidaknya heterokedastisitas, yaitu rank korelasidari spearman.⁵⁶

2. Analisis Regresi Sederhana

Uji Regresi Linear Sederhana adalah suatu teknik analisis data yang hanya mempertimbangkan satu variabel bebasnya. Regresi linear sederhana menjelaskan mengenai hubungan antar dua variabel yang biasanya dapat dinyatakan dalam suatu garis regresi, serta merupakan teknik dalam statistika parametrik yang digunakan secara umum untuk menganalisis rata-rata *respons* dari variabel yang berubah sehubungan dengan besarnya intervensi dari variabel x .⁵⁷ Dengan rumus:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

Y = Variabel dependen (Kinerja Karyawan)

a = Bilangan konstanta

β = Koefisien variabel X

X = Variabel independent (*Servent Leadeship*)

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial T

⁵⁶Purbayu Budi Santoso dan Ashari, "Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel & SPSS", (Yogyakarta: ANDI, 2005), 147.

⁵⁷Robert Kurniawan dan Budi Yuniarto, "Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya Dengan R", (Jakarta: Kencana, 2016), 63.

Uji t yaitu bertujuan untuk mengetahui apakah secara individu variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

Langkah-langkah pengujian adalah:

- 1) Menentukan hipotesis
- 2) Level of signifikansi
- 3) Perhitungan nilai t⁵⁸

H_0 : ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

H_1 : diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

b. Uji koefisiensi determinasi

Koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi kita akan bisa menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen.⁵⁹ Nilai R Square (R^2) menunjukkan koefisien determinasi yang mengukur besar presentase perubahan variabel terikat yang diakibatkan oleh variabel bebas secara bersama-sama.⁶⁰

⁵⁸Gujarat, "Pengantar Statistik", (Jakarta: Bumi Aksara, 1999), 119.

⁵⁹Purbayu Budi Santosa and Ashari, *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel & SPSS*, Edisi 1 (Yogyakarta: Andi, 2007).144.

⁶⁰Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi 3 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Ponegoro, 2005). 44.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Penelitian

Krisis multi dimensi yang melanda Indonesia pada tahun 1997-1998 membawa hikmah tersendiri bagi tonggak sejarah sistem perbankan syariah di Indonesia. Disaat bank-bank konvensional terkena imbas dari krisis ekonomi, saat itulah berkembang pemikiran mengenai suatu konsep yang dapat menyelamatkan perekonomian dari ancaman krisis yang berkepanjangan.

Sisi lain, untuk menyelamatkan perekonomian secara global, pemerintah mengambil inisiatif untuk melakukan penggabungan (*merger*) 4 (empat) bank pemerintah, yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo menjadi satu, satu bank yang kokoh dengan nama PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas PT. Bank Susila Bakti (BSB). PT. BSB merupakan salah satu bank konvensional yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi. Untuk keluar dari krisis ekonomi, PT. BSB juga melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Sebagai tindak lanjut dari pemikiran pengembangan sistem ekonomi syariah, pemerintah memberlakukan UU No.10 tahun 1998 yang memberi peluang bagi bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Sebagai respon, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah, yang bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti dari Bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB bertransformasi dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris : Sujipto, SH, No.23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No.1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999.

Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No.1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri (BSM). Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab H atau tanggal 1 November 1999. PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) hadir dan tampil dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual. Bank Syariah Mandiri (BSM) tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya.

Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia.

Adapun data pegawai Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo berdasarkan jabatan masing-masing dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Data Pegawai Bank Syariah Mandiri Cabang kota Palopo

JABATAN	JUMLAH ORANG	KETERANGAN
Branch operation & service manager	1 org	Responden
Back office	1 org	Responden
Pawning staff	2 org	Responden
Mikro banking manager	1 org	Responden
Retail banking realitionship	2 org	Responden
Teller	2 org	Responden
Retail sales executive	2 org	Responden
Security	4 org	Responden
Driver	1 org	Responden

Consumer sales executive	1 org	Responden
Account maintenance	1 org	Responden
Office boy	1 org	Responden
Pawning officer	1 org	Responden
Costumer service	1 org	Responden
Jumlah	21 org	

Sumber : Bank Syariah Mandiri Palopo

2. Analisis deskriptif jawaban responden terhadap peneliti

Penelitian ini dilakukan analisis deskriptif terhadap hasil pengumpulan data di lapangan dengan menggunakan kuisioner terhadap butir-butir pernyataan dengan melihat bentuk pernyataan yang diberikan oleh responden yang dilakukan dengan menyusun distribusi frekuensi. Analisis deskriptif dalam penulisan penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel, dalam penelitian ini akan digunakan model distribusi frekuensi kategori, yaitu distribusi frekuensi dimana pengelompokkan datanya disusun berdasarkan pada data kategori (kualitatif). Kategori yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kategori dalam skala interval yang di urutkan berdasarkan bobot sangat tidak setuju sampai dengan bobot sangat setuju (dari skor 1 sampai dengan skor 5). Adapun Tabel Interpretasi nilai Mean untuk Interval Skor setiap kategori/kriteria diperoleh berdasarkan perolehan skor setiap kuesioner sebagaimana ditunjukkan pada Tabel berikut:

Tabel 4.2
Tabel Interpretasi Nilai Mean

Nilai	Keterangan
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik
1,80 – 2,59	Tidak Baik
2,60 – 3,39	Kurang Baik
3,40 – 4,19	Baik
4,20 – 5,00	Sangat Baik

Sumber: Sudjana, 2000

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*Corrected Item – Total Correlation*) dengan r tabel, dengan kriteria sebagai berikut:

Jika nilai r hitung $>$ nilai r tabel maka item valid

Jika nilai r hitung $<$ nilai r tabel maka item tidak valid

Nilai r tabel dapat diperoleh dari jumlah N atau nilai df ($n-2$), di mana n adalah jumlah sampel atau responden. Pada penelitian ini jumlah sampel (n) = 22, maka df ($22-2$) = 20. Dengan tingkat signifikansi 0,05 (5%), maka didapat nilai r tabel = 0,444.

Tabel 4.3
Uji Validitas

No	Variabel	Item	r hitung	r table	Ket
1	Variabel <i>Servant Leadership</i> (X)	1	0,737	0,444.	Valid
		2	0,681	0,444.	Valid
		3	0,748	0,444.	Valid
		4	0,750	0,444.	Valid
		5	0,704	0,444.	Valid
		6	0,774	0,444.	Valid
		7	0,512	0,444.	Valid
		8	0,681	0,444.	Valid
		9	0,779	0,444.	Valid
		10	0,681	0,444.	Valid
		11	0,703	0,444.	Valid
		12	0,503	0,444.	Valid
		13	0,681	0,444.	Valid
		14	0,670	0,444.	Valid
		15	0,512	0,444.	Valid
2	Variabel Kinerja (Y)	1	0,643	0,444.	Valid
		2	0,689	0,444.	Valid
		3	0,575	0,444.	Valid

4	0,650	0,444.	Valid
5	0,699	0,444.	Valid
6	0,641	0,444.	Valid
7	0,587	0,444.	Valid

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 20

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pada variabel *Servant Leadership* (variabel independen) terdapat 16 instrumen yang dinyatakan valid, variabel kinerja (variabel dependen) terdapat 7 instrumen yang dinyatakan valid, Berdasarkan pada hasil pengujian menggunakan SPSS.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliable atau tidak. Kuesioner dikatakan reliable jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran ulang. Maka akan mendapatkan hasil yang sama. Suatu instrument dikatan reliable apabila nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,60 atau $\alpha > 0,60$. Nilai reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.4
Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Ket
1	<i>Servant Leadership</i> (X)	0,914	Reliabel
2	Kinerja (Y)	0,748	Reliabel

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 20

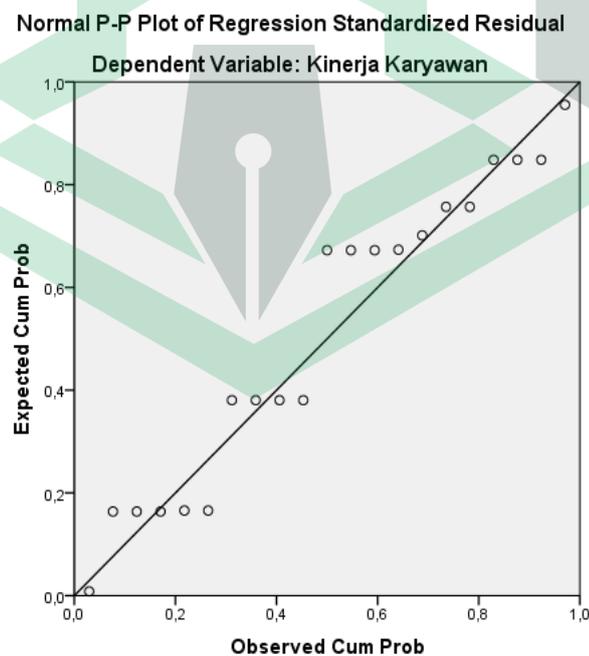
Berdasarkan uji reliabilitas di atas, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Servant Leadership* 0,914 atau $0,914 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut reliable karena nilai alpha lebih besar dari nilai r tabel. Pada *Cronbach's Alpha* variabel kinerja 0,748 atau $0,748 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut reliable karena nilai alpha lebih besar dari nilai r tabel.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas yaitu menguji tingkat signifikansi pengaruh antara variabel bebas (Independen) terhadap variabel terikat (Dependen) yang menghasilkan distribusi normal atau tidak pada penelitian.

Gambar 4.1
Uji Normalitas Data



Sumber : Diolah menggunakan SPSS 20

Pada grafik normal p-p plot, jika titik-titik menyebar diantara garis diagonal atau mendekati garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal atau data tidak mengalami gejala normalitas. Pada output di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar mendekati garis diagonal, maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang berbentuk terjadi ketidaksamaan varian dari residual model regresi. Data yang baik pada penelitian adalah data yang tidak terjadi heterokedastisitas atau data yang terjadi homoskedastisitas. Sementara itu, terjadinya gejala atau masalah heterokedastisitas ini akan berakibat pada sebuah keraguan (ketidakakuratan) pada suatu analisis regresi yang dilakukan. Heterokedastisitas berarti varian variabel gangguan yang tidak konstan.

Tabel 4.5
Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3,191	2,675		-1,193	,248
Servant Leadership	,070	,039	,382	1,802	,087

a. Dependent Variable: ABRESID

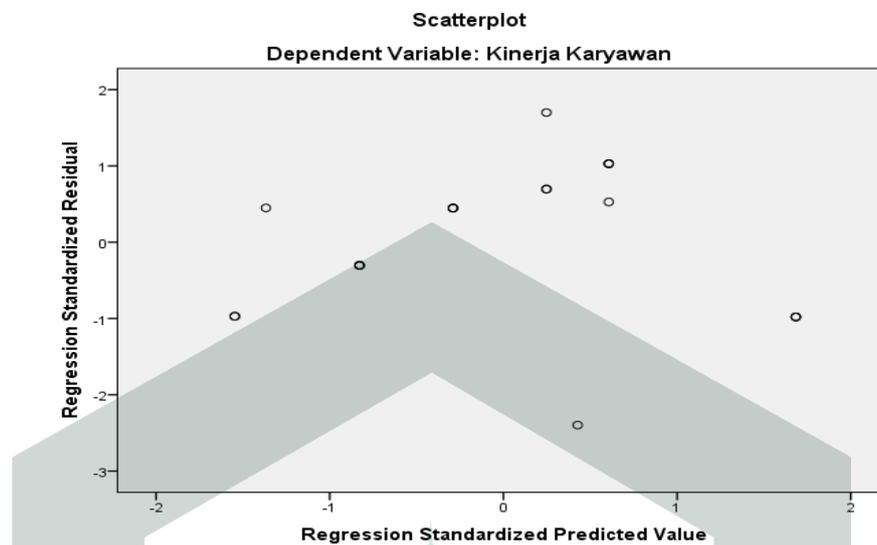
Sumber : *Diolah menggunakan SPSS 20*

Jika nilai sig. > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Pada variabel tingkat pengetahuan nilai sig. sebesar 0,087 > 0,05, maka dikatakan bahwa data tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas.

c. Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji linearitas digunakan untuk menilai apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak.

Gambar 4.2
Uji Linearitas



Sumber : Diolah menggunakan SPSS 20

Jika titik-titik menyebar secara acak diatas dan dibawah titik 0, maka dapat disimpulkan bahwa data memenuhi asumsi linearitas. Pada data diatas terlihat bahwa data secara acak menyebar diatas dan dibawah titik 0, maka dikatakan bahwa data data memenuhi asumsi linearitas.

5. Analisis Regresi

a. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk menguji *Servant Leadership* terhadap kinerja karyawan. Hasil analisis regresi sederhana sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Analisis Regresi Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17,883	5,507		3,247	,004
	Servant Leadership	,168	,080	,433	2,094	,050

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 20

Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa:

- 1) *Unstandardize coefficients (constant)* sebesar 17,883 menyatakan bahwa jika perusahaan sebelum menerapkan *servant leadership* maka nilai konstanta pada kinerja karyawan sebesar 17,883.
- 2) koefisien regresi (X) sebesar 0,168 menunjukkan bahwasanya apabila setiap penambahan 1 nilai *servant leadership* maka nilai kinerja karyawan bertambah sebesar 0,168.
- 3) *Standard error (constant)* merupakan penyimpangan dari konstanta yang ada dalam model persamaan regresi.
- 4) *Standard error* Servant Leadership menunjukkan penyimpangan koefisien regresi yang ada dalam model regresi tersebut. Semakin kecil

penyimpangan dalam koefisien regresi itu artinya semakin berarti kontribusi variabel tersebut terhadap variabel terikatnya (Y).

5) *Standardized coefficients (beta)* Servant Leadership merupakan koefisien regresi (X), sama dengan *Unstandardize coefficients*, hanya saja nilainya sudah distandarisasi atau semua variabel telah ditransformasi terlebih dahulu ke dalam bentuk *standardized*.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen yaitu *Servant leadership* terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Untuk menguji pengaruh parsial tersebut dapat dilakukan berdasarkan probabilitas. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan diterima atau dikatakan signifikan. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan ditolak atau dikatakan tidak signifikan. Hasil perhitungan uji t dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji t Regresi Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17,883	5,507		3,247	,004
	Servant Leadership	,168	,080	,433	2,094	,050

Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 20

Jika nilai sig. pada variabel servant leadership lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan bahwa variabel X (*servant leadership*) berpengaruh terhadap variabel Y (kinerja karyawan). Pada output diatas, terlihat bahwa variabel X (*servant leadership*) nilai signifikansinya sebesar $0,050 \leq 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *servant leadership* berpengaruh pada kinerja karyawan.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan pengaruh dalam model untuk menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu.

Tabel 4.8
Hasil Koefisien Determinasi (R^2) Regresi Sederhana
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,433 ^a	,188	,145	1,994

a. Predictors: (Constant), Servant Leadership

Sumber : *Diolah menggunakan SPSS 20*

Pada tabel di atas diketahui bahwa nilai r square digunakan untuk melihat besaran pengaruh yang diberikan oleh semua variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Pada data di atas terlihat bahwa nilai R square sebesar 0,188 yang mengandung arti bahwa variabel X (servant leadership) memberikan pengaruh sebesar 18,8% terhadap variabel Y (kinerja karyawan). Sisanya sebesar 81,2 % disebabkan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model/penelitian ini.

B. Pembahasan

Pada penelitian ini akan dijelaskan hasil yang dimana akan menjawab rumusan masalah yang ada. Maka dari itu peneliti menggunakan data primer dengan teknik pengumpulan data yaitu penyebaran angket atau kuesioner kepada responden dengan sampel yang telah ditentukan sebanyak 21 sampel. Kemudian data yang telah diperoleh akan di analisis dengan menggunakan bantuan SPSS 2,0. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahap pengujian yaitu diantaranya adalah Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari yaitu Uji Normalitas, Uji Heterokedastisitas dan Uji Linearitas. Yang jabaran dari hasil

uji-uji tersebut yakni pertama uji normalitas didapatkan regresi terdistribusi secara normal dan pengujian residual beristribusi normal jika signifikan berdasarkan *scatterplot* lebih dari 0,05 sehingga uji normalitas yang terlihat dengan titik-titik menyebar mendekati garis diagonal maka itu dinyatakan normal dan telah memenuhi uji normalitas data. Kemudian yang kedua uji linearitas yang diperoleh hasil berdasarkan *output scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar tidak menumpuk pada satu tempat yang artinya memenuhi asumsi linearitas sebagaimana yang tertera pada tabel. Kemudian yang terakhir uji heteroskedastisitas dengan melihat gambar *scatterplot* diperoleh nilai $\text{sig.} > 0,05$ sehingga disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, pada variabel tingkat pengetahuan nilai sig. Sebesar $0,087 > 0,05$, maka dikatakan bahwa data tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Penelitian ini mengguakan analisis regresi sederhana yang kemudian dilakukan uji hipotesis yang terdiri dari uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi (R^2). Yang jabaran dari hasil uji-uji tersebut yakni yang pertama uji parsial (uji t) diperoleh hasil pengujian untuk variabel *servant leadership* (X) yang memiliki nilai t hitung $0,050 \leq 0,05$. Berdasarkan hasil ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya variabel *servant leadership* (X) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kota palopo. Kemudian yang kedua uji koefisien determinasi (R^2) berdasarkan hasil pengujian diperoleh Pada uji koefisien determinasi, nilai koefisien determinasi (*Rsquare*) sebesar 0,188 yang berarti bahwa variabel X

(*servant leadership*) memberikan pengaruh sebesar 18,8% terhadap variabel Y (kinerja karyawan). sisanya sebesar 81,2 % disebabkan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model/penelitian ini. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Muji Rahayu (2019),⁶¹ pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan bagian prosesing di kantor mail processing centre bandung. Dalam penelitian ini, pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan, dari hasil koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,844 yang berarti bahwa 84,4% kinerja dapat dipengaruhi oleh variabel independen (*servant leadership*, sisanya sebesar 15,6% menunjukkan bahwa masih ada faktor-faktor atau variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian terdahulu lainnya oleh Muhammad Ajidan Palupiningdhyah (2016),⁶² pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan dengan burnout sebagai variabel intervening juga mendapatkan hasil bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil hitungan menyatakan bahwa nilai total pengaruh secara tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsungnya yaitu $0,604 > 0,501$, maka dapat dikatakan variabel burnout dapat memediasi *servant leadership* terhadap kinerja dan H4 diterima dan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun yang membedakannya Muhammad Ajidan Palupiningdhyah menggunakan variabel

⁶¹ Muji Rahayu, *Pengaruh Servant Leadership terhdap kinerja karyawan bagian prosesing di kantor mail processing centre bandung, dalam jurnal sains manajemen & akuntansi*, vol. XI No. 1, februari 2019, 100.

⁶² Muhammad Ajidan Palopimingdhyah, *pengaruh servant leadership terhadap kinerja karyawan dengan burntout sebagai variabel intervening*, dalam *jurnal management analysis journal* 5 (3) (2016), 178.

intervening sedangkan penelitian ini tidak. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh I Gede Hendry Kamanjaya, dkk (2017)⁶³ pengaruh *servant leadership* terhadap komitmen organisasional dan kinerja pegawai (study pada pegawai negeri sipil di RSUD Wangayakota Denpasar yang mengatakan *servant leadership* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja pegawai pada model dengan melibatkan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi (a) adalah tidak signifikan dengan koefisien jalur sebesar 0,102.

Berdasarkan hasil pengolahan dari variabel dependent dalam hal ini *servant leadership* menunjukkan bahwa indikator yang lebih dominan adalah *emotional healing* (penyembuhan emosional) dengan nilai yang lebih tinggi diantara indikator yang ada begitu pula dengan variabel independent dalam hal ini kinerja karyawan yang lebih dominan adalah kuantitas yang berarti karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang diberikan. Sehingga *servant leadership* sangat mempengaruhi kinerja karyawan pada bank syariah mandiri cabang kota palopo. Berdasarkan teori mengenai *emosional healing* yang menggambarkan komitmen seorang pemimpin dan keterampilannya mampu meningkatkan dan mengembalikan semangat bawahan dari trauma atau penderitaan. Kekuatan lainnya seorang pemimpin adalah kemampuannya untuk menyembuhkan diri sendiri dan orang lain oleh karena itu hasil penelitian ini sejalan dengan adanya teori tersebut. Begitu juga dengan kinerja karyawan

⁶³ I Gede Hendry Kamanjaya, dkk .*pengaruh servant leadership terhadap komitmen organisasi onaldan kinerja pegawai (study pada pegawai negeri sipil di RSUD Wangayakota Denpasar*, dalam jurnal E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 6.7 (2017), 2731.

yang mengatakan dengan adanya sikap *emosional healing* dari pimpinan akan meningkatkan rasa tanggung jawab yang besar oleh karyawan sehingga semakin baik pula kinerja yang dihasilkan, karena lingkungan kerja yang nyaman akan menambah semangat untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Ini sejalan dengan teori situational, dimana teori ini berpendapat bahwa keberhasilan seorang pemimpin disebabkan oleh situasi yang ada disekitarnya dan yang perlu diperhatikan dalam kuantitas kerja bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan tersebut dapat diselesaikan.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan dari hasil analisis olah data maka dapat disimpulkan bahwa Uji parsial (Uji t) berdasarkan hasil pengujian sebagai berikut: untuk variabel pada *servant leadership* (X1) memiliki nilai t hitung $0,050 \leq 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima artinya variabel *servant leadership* (X1) dapat disimpulkan bahwa *Servant Leadership* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja Pegawai Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo dilihat dari nilai R square dari hasil analisis data menggunakan SPSS 2,0 yaitu 18,8%.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, adapun saran-saran dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. *Servant Leadership* harus dimiliki oleh pimpinan di Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo, karena semakin baik penerapannya, maka akan semakin baik kinerja Pegawainya. Penerapan *Servant leadership* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo pada dasarnya sudah baik khususnya *Altruistic Calling* (Peduli Terhadap Orang Lain), tetapi *servant leadership* yang perlu dikembangkan adalah indikator *Emotional Healing* (Penyembuhan emosional). Sikap *Emotional Healing* menggambarkan komitmen seorang pemimpin dan keterampilannya untuk meningkatkan dan mengembalikan semangat bawahan dari trauma atau penderitaan.

2. Penerapan disiplin kerja pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo sudah baik akan tetapi yang harus dikembangkan pada disiplin waktu pegawai, yang mana pegawai harus datang dan pulang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan perbankan, sehingga kinerja perusahaan bisa berjalan dengan baik dan efisien dalam melaksanakan tugas kerja yang diberikan.
3. Kinerja pegawai menunjukkan hasil yang baik, khususnya pada indikator keandalan dan kualitas, tetapi yang perlu ditingkatkan pada indikator kuantitas yang mana dalam ketepatan waktu menyelesaikan tugas, sehingga penerapan kinerja perbankan akan semakin lebih maju dan baik kedepannya untuk manager dan pegawainya.
4. Penelitian ke depan diharapkan dapat memperluas penelitian ini dengan ruang lingkup penelitian yang lebih luas, misalnya di obyek penelitian yang lain dan bisa juga dengan jumlah responden yang lebih ditingkatkan mengingat perusahaan perbankan ini memiliki jumlah responden yang masih standar.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdurrahman, Hafidz. *Rapor Merah Bank Syariah :Kritik Atas Fatwa Produk Perbankan Syariah*, Edisi 4. Bogor: Al Azhar Press, 2016.
- Athoillah, Anton. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Daft, Richard L. *Manajemen*, Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Enterprise, Jubile. *SPSS Untuk Pemula*, Jakarta: PT Gramedia, 2014
- Filippo, E.B. *Manajemen Personalia*, Jakarta: Erlangga, 2005.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi 3. Semarang: Badan Penerbit Universitas Ponegoro, 2005.
- Gujarat. *Pengantar Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara, 1999.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Charisma Putra Utama. 2011.
- Kaswa. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2016.
- Mangkuprawira, Anwar Prabu A. *Manajemen SDM Perusahaan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004.
- Muhammad, dkk. *Perbankan Syariah*, Malang: Empat Media, 2018.
- Purbayu, dkk. *Analisis Statistik Dengan Micrososft Excel & SPSS*, Yogyakarta: ANDI, 2009.
- Rahmawati Yuke, Arif Al Rianto Nur M. *Manajemen Risiko Perbankan Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2018.
- Rivai Veithzal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Murai Kencana, 2003.
- Robert, dkk. *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya Dengan R*, Jakarta: Kencana, 2016.

S.P Hasibuan, Dr. Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Askara, 2000.

Sagala Syaiful. *Pendekatan Dan Model Kepemimpinan*. Jakarta: Prenada Media Group. 2018.

Saleh, Dr. Mahadin dan Batjo, Nurdin. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi,1. Makassar: Aksara Timur, 2018.

Sedarmayan. *Membangun dan Mengembangkan Kepemimpinan serta Meningkatkan Kinerja Untuk Meraih Keberhasilan*, Bandung: PT Refika Aditama, 2011.

Soekidjo, Notoatmodjo. *Prinsip-Prinsip Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Sugiyono, *Statistika untuk penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2011.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Usman Husnaini. *Kepemimpinan Efektif Teori Penelitian & Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara. 2019.

Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya manusia*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2009.

Yumanita, Diana, and Ascarya. *Bank Syariah: Gambaran Umum*. Edisi 14, Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan, 2005.

Jurnal :

Barbuto and Wheeler. "Digital Commons" *Scale Developmet and Construct Clarification of Servant Leadership*, no. 6 2006.

Ilham dan Yanti, "Jurnal Muamalah" *Peranan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kota Palopo*, Vol. V, No. 2, Desember 2015. ejournal.iainpalopo.ac.id. 20 Desember 2019.

Jaya Kadek Maita, *Pengaruh Proses Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Biyukukung Suites & SPA Ubud*. (ISSN,1978-6069, Vol.13 No.2), 2018.

Kamanjaya, Hendry, Gede I, dkk. *Pengaruh Servant Leadership Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Pegawai, (Study Pada Pegawai Negeri Sipil Di RSUD Wangaya Kota Denpasar*, dalam jurnal E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 6.7 (2017).

Nugroho, Adi. *Pengaruh Gaya Kepimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata di DIY*, (Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015).

Palopimingdhyah, Ajidan, Muhammad. *Pengaruh Servant Leadership Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Burntout Sebagai Variabel Intervening*, MANAGEMENT ANALYSIS JOURNAL, No. 5, Vol. 3 Juli 2016.

Purwandari, Anggraeny, Lia. *Pengaruh Servant Leadership Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan, Dalam Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta*, Skripsi: Yogyakarta, 2016.

Rahayu, Muji. *Pengaruh Servant Leadership terhadap Kinerja Karyawan Bagian Prosesing Di Kantor Mail Processing Centre Bandung*, SAINS MANAJEMEN & AKUNTANSI, vol. XI No. 1 februari 2019.

Sapengga, Eka, Stepen. *Pengaruh Servant Leadership Terhadap Kinerja Karyawan PT. Daun Kencana Sakti Mojokerto*, Surabaya: Universitas Kristen Petra, 2016.

Suripto, Teguh. *Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Expectancy Theori Dalam Motivasi*, Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, Vol 2. No 2. 2015.

Sururin MD, Muslim Moh. *Kepemimpinan Kharismatik yang Visioner*, ESSENSI: Jurnal Manajemen Bisnis. Volume 19. No 2. 2018.

Website :

Hidayat, Anwar. *Penjelasan Instrumen Penelitian Dan Pengumpulan Data*, 15 Oktober. 2012, <https://www.statistikian.com/2012/10/instrumen-penelitian.html>. 23 November 2019.

<https://tafsirweb.com/1590-quran-surat-an-nisa-ayat-58.html>

Tirzarest's Blog, *Teori dan Tipe Kepemimpinan*, 21 Desember 2018
<https://tirzarest.wordpress.com/2011/12/21/teori-dan-tipe-kepemimpinan/>

<https://nazhroul.wordpress.com/2010/05/21/>





KUESIONER PENELITIAN

JUDUL PENELITIAN

PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG KOTA PALOPO

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan terakhir :

Masa Kerja :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Pertanyaan di bawah ini mohon dijawab dengan member tanda X (silang) pada pilihan jawaban yang paling benar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan:

Simbol	Kategori	Nilai/Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
RR	Ragu-Ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

III. DAFTAR PERTANYAAN/PERNYATAAN

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
	Variabel <i>Servant Leadership</i> (X)					
	a. Altruistic Calling					
1.	Pimpinan memiliki hasrat yang kuat untuk memajukan perusahaan					
2.	Pimpinan selalu mengutamakan kepentingan karyawan dan nasabah dalam melakukan pelayanan					
3.	Pimpinan selalu memenuhi kebutuhan karyawan ketika melaksanakan pekerjaan di kantor					
	b. Emotional Healing					
4.	Pimpinan selalu berkomitmen dengan rancangan program yang telah dibuatnya					
5.	Pimpinan memiliki keterampilan dalam memotivasi kerja karyawannya					
6.	Pimpinan mampu mengembalikan semangat kerja karyawan ketika menghadapi tantangan kerja					
	c. Wisdom					
7.	Pimpinan mampu memahami situasi kerja karyawannya					
8.	Pimpinan selalu mampu menerapkan program kerjanya dengan baik					
9.	Pimpinan mampu mengambil keputusan dengan cepat					
10.	Pimpinan mampu mengambil keputusan dengan tepat					

	d. Persuasive Mapping					
11	Pimpinan mampu memetakan persoalan di kantor					
12	Pimpinan memiliki konsep kerja yang sesuai dengan kebutuhan nasabah					
13	Pimpinan mampu mengartikulasikan dengan baik peluang yang ada untuk menciptakan program kerja unggulan					
	e. Organizational Stewardship					
14	Pimpinan selalu menghargai kontribusi positif karyawan untuk kemajuan perusahaan					
15	Pimpinan mampu mengembangkan perusahaan dengan baik					
16	Pimpinan mampu meningkatkan kontribusi karyawan dalam memajukan perusahaan					
	Variabel Kinerja (Y)					
	a. Keandalan					
17	Saya dapat diandalkan dan masuk kerja tepat waktu.					
18	Saya memahami tugas dan tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan.					
19	Saya mempunyai prioritas dan rencana kerja dalam melakukan pekerjaan.					
20	Saya mematuhi prosedur dalam melakukan pekerjaan.					
	b. Kuantitas					
21	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang diberikan.					
	c. Sikap					
22	Saya berperilaku positif dalam bekerja, berhubungan secara					

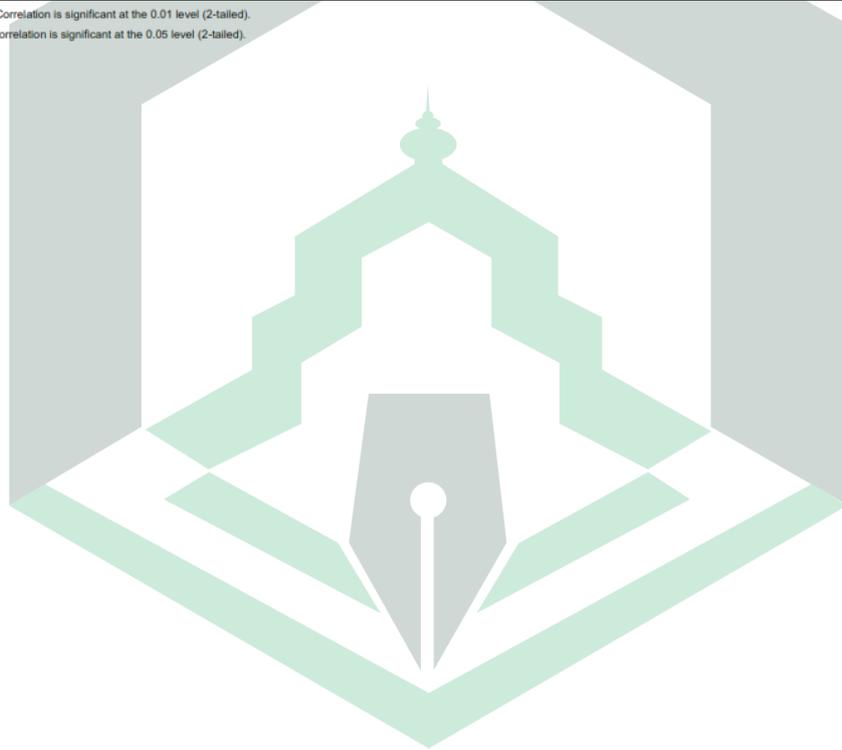
	efektif dengan rekan kerja, pegawai, dan pihak lainnya.					
	d. Kualitas					
23	Saya dapat mengidentifikasi masalah dan mencari solusi atas masalah tersebut berdasarkan informasi yang akurat dan relevan.					



	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21
x12	Pearson Correlation	.439 [*]	.526 [*]	.781 ^{**}	1	.046	.584 ^{**}	.277	-.150	.503 [*]
	Sig. (2-tailed)	.046	.014	.000		.842	.005	.223	.516	.020
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21
x13	Pearson Correlation	.434 [*]	.703 ^{**}	.315	.046	1	.069	-.082	.355	.681 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.049	.000	.164	.842		.766	.724	.114	.001
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21
x14	Pearson Correlation	.535 [*]	.220	.603 ^{**}	.584 ^{**}	.069	1	.535 [*]	.430	.670 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.012	.339	.004	.005	.766		.012	.052	.001
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21
x15	Pearson Correlation	.311	-.088	.286	.277	-.082	.535 [*]	1	.142	.512 [*]
	Sig. (2-tailed)	.169	.705	.208	.223	.724	.012		.539	.018
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21
x16	Pearson Correlation	.515 [*]	.381	.062	-.150	.355	.430	.142	1	.522 [*]
	Sig. (2-tailed)	.017	.089	.789	.516	.114	.052	.539		.015
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21
Servant Leadership	Pearson Correlation	.779 ^{**}	.681 ^{**}	.703 ^{**}	.503 [*]	.681 ^{**}	.670 ^{**}	.512 [*]	.522 [*]	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.020	.001	.001	.018	.015	
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).





PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jl. K.H.M. Haasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpun : (0471) 23682

ASLI

IZIN PENELITIAN
 NOMOR : 902/IP/DPMPPTSP/X/2020

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK;
2. Peraturan Mendagri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Mendagri Nomor 7 Tahun 2014;
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelaksanaan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : LIN MARYANTI
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : Jl. Tandipau Lr. 03 Kota Palopo
 Pekerjaan : Mahasiswa
 NIM : 16.0402.0230

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**PENGARUH SERVANT LEADERSHIP TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI
 CABANG KOTA PALOPO**

Lokasi Penelitian : BANK MANDIRI SYARIAH KOTA PALOPO
 Lamanya Penelitian : 26 Oktober 2020 s.d. 26 Desember 2020

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
 2. Menasati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
 3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
 4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
 5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.
- Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
 Pada tanggal : 26 Oktober 2020
 a.n Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP

ANDI AGUS MANDASINI, SE, M.AP
 Pangkat : Penata
 NIP : 19780905 201001 1 014

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Peradilan dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.El., M.A

Muzayyanah Jabani, ST., M.M

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp : -
Hal : Skripsi an. Lin Maryanti

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu Alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Lin Maryanti
NIM	: 16 0402 0230
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: Pengaruh <i>Servant Leadership</i> Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian disampaikan untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.El., M.A

NIP. 19801004 200901 1 007

Tanggal:

Pembimbing II



Muzayyanah Jabani, ST., M.M

NIP. 19750104 200501 2 003

Tanggal:

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan seksama skripsi berjudul “Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo” yang ditulis oleh :

Nama : Lin Maryanti
NIM : 16 0402 0230
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*. Demikian persetujuan ini dibuat untuk diproses selanjutnya.

Pembimbing I



Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A

Pembimbing II



Muzayyanah Jabani, ST., M.M

Tanggal:

Ilham, S.Ag., M.A
Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc
Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A
Muzayyanah Jabani, ST., M.M

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp. : -
Hal : Skripsi a.n Lin Maryanti
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Palopo

Assalamu'alaikumwr.wb.

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Lin Maryanti
NIM : 16 0402 0230
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo

menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.. Demikian disampaikan untuk diproses selanjutnya.

wassalamu'alaikum wr.wb.

1. Ilham, S.Ag., M.A

Penguji I

()

2. Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc

Penguji II

()

3. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A

Pembimbing I

()

4. Muzayyanah Jabani, ST., M.M

Pembimbing II

()

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo yang di tulis oleh Lin Maryanti Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 1604020230, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam *ujian munaqasah* penelitian pada hari rabu, tanggal 23 Agustus 2021 telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak.

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M

Ketua Sidang

()

2. Ilham, S.Ag., M.A

Penguji I

()

3. Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc

Penguji II

()

4. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A

Pembimbing I

()

5. Muzayyanah Jabani, ST., M.M

Pembimbing II

()

RIWAYAT HIDUP



Lin Maryanti, lahir di Palopo pada tanggal 06 April 1998. Penulis merupakan anak dari pasangan seorang ayah bernama Lammade dan Ibu Nurbaya. Saat ini, penulis bertempat tinggal di kediaman orang tua di Jl. Tandipau Lrg. 3 Kel. Tomarunding Kec. Wara Barat Kota Palopo. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2010 di SDN 83 Boting. Kemudian, ditahun yang sama menempuh pendidikan di SMPN 6 Palopo hingga tahun 2013. Tahun 2013 hingga tahun 2016 menempuh pendidikan di SMKN 4 Palopo, ditahun 2015-2016 menjabat sebagai sekretaris osis. Penulis aktif di kegoatan ekstrakurikuler yaitu Palang Merah Remaja (PMR), Paskibraka, Study Club, dan Benteng Saggar Seni (BS3). Ditahun 2016 pernah mengikuti pentas seni yang diadakan oleh sekolah dan dipilih sebagai pemeran utama pada pentas tersebut. Ditahun 2016 masuk ke perguruan tinggi IAIN Palopo mengambil jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Mengikuti beberapa organisasi yang ada dikampus baik intra maupun ekstra yaitu, Persatuan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII), UKM Seni SIBOLA, dan KSEI SEA. Mengikuti beberapa lomba yang diadakan oleh kampus dan luar kampus. Diantaranya mendapatkan juara umum dan berbagai piagam.

