

*The Influence Of Servant Leadership And Work Motivation On Employee Performance At PT  
Angkasa Pura Support Area MRT Jakarta Branch*

**Pengaruh *Servant Leadership* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT  
Angkasa Pura Support Area MRT Cabang Jakarta**

Fathan Arif<sup>1</sup>, Alamsyah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan

Email: [dosen02154@unpam.ac.id](mailto:dosen02154@unpam.ac.id); [alamsyah55555@gmail.com](mailto:alamsyah55555@gmail.com)

**Abstract**

*This research examines the influence of leadership that focuses on servant leadership and work motivation on employee performance both partially and simultaneously. This type of research is associative with a quantitative approach, the research subjects are all 50 company employees who were determined to be the final sample. The type of data comes from primary sources and observations using questionnaires. The data analysis technique in the research uses multiple regression. The research results concluded that there is a significant influence on work motivation, while Servant Leadership does not have a significant influence on employee performance at PT Angkasa Pura Support Area MRT Jakarta Branch. Servant Leadership and Work Motivation significantly influence employee performance at PT Angkasa Pura Support Area MRT Jakarta Branch simultaneously.*

**Keywords:** *servant leadership, work motivation, employee performance.*

**Abstrak**

Penelitian ini mengkaji pengaruh kepemimpinan yang berfokus pada *servant leadership* dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian ini adalah asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, subyek penelitian yaitu keseluruhan karyawan perusahaan sebanyak 50 orang yang ditetapkan menjadi sampel akhir. Jenis data berasal dari sumber primer dan observasi menggunakan perangkat kuesioner. Teknik analisis data pada penelitian menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan atas Motivasi Kerja, sementara *Servant Leadership* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Angkasa Pura Support Area MRT Cabang Jakarta. *Servant Leadership* dan Motivasi Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Angkasa Pura Support Area MRT Cabang Jakarta secara simultan.

Kata Kunci: *servant leadership, motivasi kerja, kinerja karyawan.*

**PENDAHULUAN**

Pandangan terhadap sumber daya manusia tidak dilihat secara individu saja, tetapi juga secara kelompok. Sikap dan perilaku individu mempunyai karakteristik yang berbeda-beda dalam suatu unit organisasi (Selanno, 2014). Sumber daya manusia dalam organisasi pada umumnya memiliki latar belakang sosial, budaya, ekonomi, dan motivasi berbeda yang mengimplikasikan pada perilaku individual dan mempengaruhi perilaku individu dalam organisasi. Setiap unit kerja dalam organisasi yang akan mengembangkan kemampuan para karyawannya harus mengerti sifat dan kemampuan yang diperlukan untuk menyelenggarakan fungsi-fungsi yang berbeda agar selaras dengan tujuan organisasi (PPM SoM, 2022). Di era informasi ini, juga dibutuhkan kombinasi atas perangkat teknologi yang dikembangkan dengan kehadiran internet (Husain & Budiyantra, 2020), sehingga kalangan profesional SDM tidak terlepas menggunakan teknologi untuk mengoptimalkan capaian atau target kinerja perusahaan. Menurut Edy Sutrisno (2019, hal. 172), Kinerja dinyatakan sebagai hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Kepemimpinan dan motivasi kerja merupakan salah satu faktor untuk mengembangkan kualitas sumberdaya manusia dalam organisasi. Peran seorang pemimpin menjadi hal penting untuk menunjang tercapainya tujuan organisasi yang diinginkan baik organisasi swasta maupun organisasi publik. Menurut Gary Yukl (2010, hal. 3) berpendapat bahwa, sebagian besar kepemimpinan definisi

kepemimpinan mencerminkan asumsi bahwa kepemimpinan berkaitan dengan proses yang disengaja dari seseorang untuk menenkankan pengaruhnya yang kuat terhadap orang lain untuk membimbing, membuat struktur, memfasilitasi aktivitas dan hubungan di dalam kelompok.

Tabel 1.Data Prasurvei: Variabel *Servant Leadership*

No	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		Tidak Setuju	Persentase	Setuju	Persentase
1	Apakah komunikasi sudah berjalan dengan baik	30	60%	20	40%
2	Apakah <i>briefing</i> selalu dijalankan	40	80%	10	20%
3	Apakah pemimpin sudah menjadi <i>role model</i> dengan baik	35	70%	15	30%
4	Apakah selalu diadakan evaluasi pekerjaan	40	80%	10	20%

Sumber: Data PT Angkasa Pura *Support Area MRT Cabang Jakarta*

Tabel 1 dari hasil prasurvei di atas menjelaskan *pointer* yang disorot mengenai masalah komunikasi apakah sudah berjalan dengan baik dengan berasumsi bahwasanya berjumlah 30 orang menanggapi dengan tidak setuju dan menanggapi dengan setuju sebanyak 20 orang, artinya komunikasi yang dirasakan masih kurang berjalan dengan efektif. *Briefing* selalu dijalankan tidaknya, dan yang menanggapi dengan setuju sebanyak 10 orang dan menanggapi dengan tidak setuju sebanyak 40 orang, artinya momen *briefing* dirasa sangat penting sebelum memulai suatu pekerjaan karena dalam adanya pengarahan dari pengawas kepada tim lapangan agar bekerja sesuai arahan dan juga aturan prosedur yang telah ditetapkan. Selanjutnya, pemimpin dirasa telah menjadi *role model* dengan baik, yang menanggapi dengan setuju sebanyak 15 orang dan menanggapi dengan tidak setuju sebanyak 35 orang, dimana seorang pemimpin wajib mencotohkan terlebih dahulu kepada tim lapangan sebelum mengintruksikan sesuatu agar dapat bawahan dapat mencontoh dari pemimpinnya dalam pelaksanaannya. Apakah selalu diadakan evaluasi pekerjaan, dimana yang menanggapi dengan setuju sebanyak 10 orang dan menanggapi dengan tidak setuju sebanyak 40 orang, evaluasi kerja di lingkup pekerjaan sangatlah penting untuk dilakukan apakah menggunakan kurun waktu bulan, minggu maupun tahunan. Hubungan fenomena tentang *servant leadership* dengan data prasurvei di atas, dapat dikatakan bahwa pemimpin harus bisa menjadi *role model* terlebih dahulu sebelum menggerakkan tim di bawahnya, dan konsistensi dalam *briefing* kepada tim lapangan agar bekerja sesuai dengan arahan dan instruksi yang diberikan oleh pimpinannya serta selalu intens dalam memantau dan berkoordinasi dengan tim lapangan.

Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter (2019, hal. 55), motivasi merupakan suatu kehendak atau keinginan yang muncul dalam diri karyawan yang menimbulkan semangat atau dorongan untuk bekerja. Motivasi adalah proses kesediaan melakukan usaha tingkat tinggi guna menciptakan sasaran organisasi. Motivasi mempengaruhi produktivitas organisasi dan sebagai tugas manajer atau pimpinan adalah menyalurkan motivasi untuk menuju pencapaian tujuan-tujuan organisasi

Tabel 2.Data Motivasi Kerja

Keterangan	Jenis Kontrak	
	Pkwt- <i>full time</i>	Pkwt
Masa Kerja	Tidak ditentukan	Kontrak 1 tahun
Jumlah Hari Kerja	20 hari perbulan	24 hari perbulan

BPJS Ketenagakerjaan	Jaminan Kecelakaan Kerja Jaminan Kematian Jaminan Hari Tua (Perusahaan 3,7%, 2% Pekerja Jaminan Pensiun (2% Perusahaan, 1% Pekerja Jaminan Kehilangan Pekerjaan 4% perusahaan, 1% pekerja	Jaminan Kecelakaan Kerja Jaminan Kematian Jaminan Pensiun (2% Perusahaan, 1% Pekerja  4% perusahaan, 1% pekerja Sesuai ketentuan yang berlaku
BPJS Kesehatan		
Cuti	12 hari pertahun	
Tunjangan	Tunjangan transport Tunjangan makan siang Tunjangan hari raya Tunjangan keluarga Tunjangan umum	Tidak ada tunjangan

Sumber: Data PT Angkasa Pura *Support Area MRT Cabang Jakarta*

Tabel 2 menjelaskan data perbedaan motivasi yang dapat berpengaruh pada kinerja karyawan di lapangan, seperti karyawan tetap mendapatkan hak dari perusahaannya mulai dari masa, masa kerja yang tidak ditentukan dan juga jumlah hari kerja yang dalam sebulan hanya 20 hari dan adaupun hak BPJS juga mendapatkan hak yang berbeda, seperti yang menjadi Pkwt itu mendapatkan jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, jaminan pensiun, jaminan kehilangan pekerjaan, dan yang terakhir mendapatkan tunjangan-tunjangan seperti tunjangan transport, tunjangan makan siang, tunjangan hari raya, tunjangan keluarga, dan tunjangan umum. Sedangkan yang diterima oleh karyawan yang pkwt yaitu berbanding sangat memiliki perbedaan mulai dari masa kerja yang memiliki kontrak 1 tahun di awal masuk bekerja dan jumlah hari kerja pun yaitu sebanyak 24 hari perbulan dan mendapatkan BPJS ketenagakerjaan hanya mendapatkan jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, dan jaminan pensiun dan untuk cuti mengikuti sesuai ketentuan yang sudah di sepakati dengan perusahaan dan terakhir tidak mendapatkan tunjangan karena menjadi karyawan kontrak. Hubungan fenomena motivasi kerja dengan data di atas, dapat diketahui bahwa pekerja karyawan yang pkwt dengan pkwt jelas terdapat perbedaan dalam *benefit*, hal ini dapat menjadi motivasi untuk karyawan di lapangan untuk menjadi karyawan pkwt yang dalam menerima haknya sehingga sangat banyak memiliki keuntungan yang diperoleh.

Tabel 3. Data Kinerja Karyawan

No	Keterangan	Status	Jenjang Karier	Skor
1	<i>Product Knowledge</i>	Pkwt-Pkwt	<i>Cleaner-manager</i>	20
2	<i>Skill Praktek Mesin</i>	Pkwt-Pkwt	<i>Cleaner-manager</i>	30
3	Hafal 18 <i>Basic Housekeeping</i>	Pkwt-Pkwt	<i>Cleaner-manager</i>	30
4	<i>Handling Complaint</i>	Pkwt-Pkwt	<i>Cleaner-manager</i>	20
<b>Jumlah</b>				<b>100</b>

Sumber: Data PT Angkasa Pura *Support Area MRT Cabang Jakarta*

Tabel 3 diatas menjelaskan data kinerja karyawan yang berdampak besar kepada tim lapangan, dimana mulai dari level *cleaner* yang dipromosikan menjadi *team leader* ataupun dari level *team leader* menjadi *supervisor*. *Product knowledge* yang pasti harus dimiliki oleh calon yang terpilih untuk naik ke level berikutnya, *product knowledge* perusahaan dikuasai karyawan pada status pkwt ataupun pkwt diperbolehkan dengan skor capaian 20 poin. *Skill* praktek mesin yang harus dikuasai oleh calon terpilih untuk naik level berikutnya, dimana yang memiliki kemampuan *skill* yang bagus dalam hal mesin dengan skor yang harus diperoleh sebanyak 30 poin. Hafal 18 *basic housekeeping* untuk calon terpilih agar dapat promosi jabatan harus mampu menguasai dan hafal 18 *basic*

*housekeeping* dengan perolehan skor capaian sebanyak 30 poin. *Handling complaint* yang harus dikuasai oleh calon terpilih untuk promosi ke level berikutnya, dimana poin yang tertinggi ada 2 yaitu *Skill* praktek mesin dan hafal 18 *basic housekeeping*, Kedua *skill* ini sangat menentukan sekali untuk mencapai puncak. Dengan adanya pengembangan karir perusahaan dapat memberikan semangat kerja untuk tim lapangan yang tidak dibatasi, status pkwt masih diperbolehkan untuk ikut serta akan menjadi motivasi positif bagi yang ingin berkarir. Hubungan fenomena kinerja karyawan dengan data di atas menjelaskan bahwa kinerja karyawan dapat dilihat dalam kualitas kerja serta kuantitas bila memenuhi *attitude*, *skill*, dan *knowledge* dengan baik akan mampu menciptakan hasil yang baik dan sesuai yang diinginkan perusahaan dan juga klien eksternalnya.

Fenomena, hasil prasarvei dan fakta lapangan mengemukakan masalah-masalah yang terjadi dihadapi PT Angkasa Pura *Support Area* MRT baik pimpinan maupun karyawannya yang belum memperhatikan dengan sungguh-sungguh atas tugas dan tanggungjawab serta tujuan yang harus dicapai oleh instansi. Di samping itu, kurangnya komunikasi antara pimpinan dan staf, penurunan kualitas kinerja yang dirasakan di lapangan dan belum dilibatkan secara menyeluruh dalam melakukan pekerjaan, sehingga terjadi ego sektoral di instansi tersebut dan akibatnya terjadi penurunan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada klien eksternal. Oleh karena itu, pentingnya penelitian ini mengkaji pengaruh kepemimpinan yang berfokus pada *servant leadership* dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan. Manfaat penelitian yang diharapkan dapat memberikan informasi dalam rangka pengembangan demi tercapainya kinerja instansi yang optimal.

## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Schuler dalam (Sutrisno, 2019, hal. 6), manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat ilmu pengetahuan manajemen dapat diterapkan dalam semua organisasi, perusahaan, pemerintah, pendidikan, sosial, keagamaan dan lain-lainnya. MSDM juga dapat didefinisikan sebagai perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2017, hal. 2). Peranan manajemen sumber daya manusia diakui sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan, tetapi untuk memimpin unsur manusia ini sangat sulit dan rumit. Tenaga kerja manusia selain mampu, cakap, dan terampil, juga tidak kalah pentingnya kemauan dan kesungguhan mereka untuk bekerja efektif dan efisien. Kemampuan dan kecakapan kurang berarti jika tidak diikuti moral kerja dan kedisiplinan karyawan dalam mewujudkan tujuan (Rachman, 2016, hal. Abstrak).

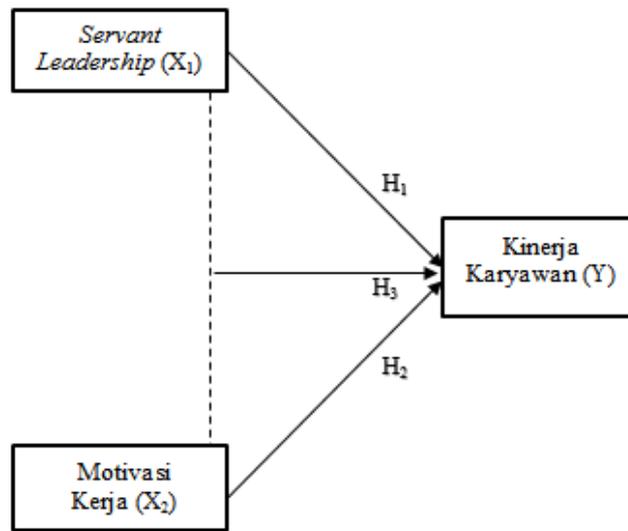
Bagi kebanyakan pemimpin, kepemimpinan sering diartikan sebagai posisi formal, yang sebagian besar memperoleh fasilitas dan layanan. Meski banyak pemimpin atau pejabat yang saat disumpah mengatakan bahwa organisasi atau instansi tersebut merupakan amanah, namun kenyataannya sangat sedikit yang dikatakan bahwa pemimpin tersebut dengan sungguh-sungguh menerapkan kepemimpinan dengan hati dan bersedia untuk menjadi pemimpin yang bukan dilayani melainkan melayani (Nendah, Mulyatini, & Yustini, 2020). Misalnya dengan gaya *charismatic leadership* dapat membantu para pemimpin menginspirasi rata-rata karyawan untuk memperluas kemampuan mereka (Ishkak, 2022). Kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) adalah suatu gaya kepemimpinan yang di tandai dengan melampaui kepentingan pemimpin sendiri dan akan menitik beratkan pada kesempatan untuk membantu para pengikutnya agar bertumbuh dan berkembang (Robbins & Judge,

2014, hal. 267). Menurut Dennis (2004:33), *servant leadership* dapat diukur melalui *Servant Leadership Assessment Instrument* (SLAI) dengan indikator: (1) Kasih sayang (*love*), artinya kepemimpinan yang mengasahi dengan cinta atau kasih sayang cinta yang dimaksud adalah melakukan hal yang benar pada waktu yang tepat untuk alasan dan keputusan yang terbaik. (2) Pemberdayaan (*empowerment*), artinya penekanan pada kerjasama yaitu mempercayakan kekuasaan pada orang lain, dan mendengarkan saran dari *followers*. (3) Visi (*vision*), artinya arah organisasi di masa mendatang. (4) Kerendahan hati (*humility*), yang menjaga kerendahan hati dengan menunjukkan rasa hormat terhadap karyawan dan mengakui kontribusi karyawan terhadap tim. (5) Kepercayaan (*trust*), *servant-leader* menjadi orang-orang pilihan berdasarkan suatu kelebihan yang menyebabkan pemimpin tersebut mendapatkan kepercayaan.

Lailatul Fitriyah dan Muhammad Jauhar (Fitriyah & Jauhar, 2014, hal. 169-170), mendefinisikan motif sebagai rangsangan pembangkit tenaga bagi terjadinya tingkah laku itu. Ini seringkali diartikan sebagai istilah dorongan. Dorongan atau tenaga tersebut merupakan gerak jiwa dan jasmani untuk berbuat. Jadi, motif tersebut merupakan suatu yang menggerakkan manusia untuk bertingkah laku, dan dalam perbuatannya itu mempunyai tujuan tertentu. Motivasi terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu motivasi intrinsik sering disebut “motivasi murni” karena timbul dari dalam individu sendiri tanpa ada paksaan dari orang lain, sedangkan motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang timbul sebagai akibat pengaruh dari dalam luar individu, apakah karena adanya ajakan, suruhan, atau paksaan dari orang lain, sehingga dengan keadaan demikian seseorang mau melakukan sesuatu untuk mencapai tujuannya. Kedua motivasi intrinsik dan ekstrinsik ini saling berkaitan satu sama lain (Fathurrahman & Sutikno, 2007, hal. 70). Herzberg menyatakan bahwa terdapat faktor yang berperan sebagai *satisfiers* atau *motivators* yang dapat dijadikan sebagai indikator motivasi kerja antara lain: (1) Prestasi (*achievement*), yaitu kebutuhan akan prestasi akan mendorong seseorang untuk mengembangkan kreativitas dan mengarahkan semua kemampuan serta energi yang dimilikinya demi mencapai prestasi kerja yang optimal. (2) Pengakuan (*recognition*), yaitu pengakuan yang diperoleh dari pihak perusahaan bahwa ia adalah orang yang berprestasi dan diberi penghargaan. (3) Pekerjaan itu sendiri (*the work it self*), untuk mencapai hasil karya yang baik, diperlukan orang-orang yang memiliki kemampuan yang tepat. Hal ini berarti bahwa diperlukan suatu program seleksi yang sehat dalam merekrut karyawan sesuai pada kemampuannya. (4) Tanggungjawab (*responsibility*) adalah keterlibatan individu dalam usaha usaha di setiap pekerjaan, seperti kesanggupan dan penguasaan diri sendiri dalam menyelesaikan pekerjaannya. (5) Kemajuan (*advancement*), untuk meningkatkan hasil kinerja karyawan maka pemimpin perlu memberikan pelatihan kepada karyawan agar karyawan terus berinisiatif untuk mengembangkan wawasannya dalam bekerja dan bertanggung jawab atas pekerjaannya (Hasibuan, 2019, hal. 158).

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017, hal. 67), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tujuan perusahaan dalam penilaian kerja diantaranya kebutuhan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja sehingga dapat mencapai suatu pencapaian kinerja yang telah ditetapkan, meningkatkan prestasi kerja, karena semakin baik nilai prestasi yang dicapai karyawan akan mempertahankan untuk mencapai prestasi yang lebih baik lagi dalam hal bekerja, dan memberikan kesempatan kerja yang adil akan berdampak seorang karyawan akan merasa memiliki kesempatan yang adil dalam hal mengerjakan pekerjaannya (Rivai & Sagala, 2013, hal. 547). Salah satu cara untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya adalah penilaian prestasi. Penilaian prestasi kerja adalah suatu proses yang bertujuan untuk mengevaluasi perilaku prestasi kerja karyawan serta menetapkan kebijakan selanjutnya (Hasibuan, 2019, hal. 86) Adapun 5 indikator kinerja karyawan menurut (Mangkunegara, 2017, hal. 70) antara lain: (1) Kualitas kerja menunjukkan kerapian, ketelitian, keterkaitan hasil

dengan tidak mengabaikan volum pekerjaan. (2). Kuantitas kerja merupakan banyaknya jumlah pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisien dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan. (3). Kerjasama yang menjadi suatu ketersediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan lain secara vertikal dan horizontal baik dalam lingkungan perusahaan maupun di luar lingkungan perusahaan. (4) Tanggung jawab yang menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari. (5) Inisiatif yaitu kemampuan karyawan untuk memiliki inisiatif pribadi dalam mengerjakan tugas tanpa adanya perintah dari atasan.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Greenleaf (1998) berpendapat bahwa *servant Leadership* atau kepemimpinan yang melayani dapat mempengaruhi produktivitas dalam situasi nyata sebuah organisasi. *Servant leadership* yang diukur berdasarkan pemberdayaan, visi, kerendahan hati, kepercayaan, dan kasih sayang terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* karyawan The Lodek Villa's memiliki kontribusi hanya sebesar 18,7% dengan pengaruh yang signifikan (Rakasiwi & Rahyuda, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh (Mukrodi & Komarudin, 2017) atas gaya kepemimpinan terhadap karyawan PT. Asuransi Jiwa Mega Life, penelitian (Darmadi & Setiawan, 2019) atas kepemimpinan transformasional pada PT. Tirta Varia Intipratama Daan Mogot Jakarta Barat dan penelitian (Ishkak, 2022) atas *charismatics leadership* pada kinerja guru tetap masing-masing memiliki kontribusi sebesar 40%, 28,5% dan 16,1% dan berpengaruh secara signifikan. Perbedaan temuan penelitian diatas, melatarbelakangi untuk merumuskan hipotesis alternatif yang dinyatakan:

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Servant Leadership* terhadap Kinerja Karyawan di PT Angkasa Pura Support Area MRT Cabang Jakarta

Menurut Edy Sutrisno (2019, hal. 109) menyatakan bahwa motivasi melatarbelakangi faktor faktor utama seseorang mengambil tindakan tertentu, motivasi sering diartikan sebagai faktor yang mendorong perilaku manusia. Motivasi kerja yang diukur berdasarkan arah perilaku, tingkat usaha, dan tingkat kegigihan terhadap kinerja karyawan memiliki kontribusi yang kuat sebesar 72,2% (Thufail, 2021). Penelitian yang dilakukan oleh (Mukrodi & Komarudin, 2017) atas motivasi kerja terhadap karyawan PT. Asuransi Jiwa Mega Life, penelitian (Darmadi & Setiawan, 2019) motivasi kerja atas kinerja karyawan di PT. Tirta Varia Intipratama Daan Mogot Jakarta Barat masing-masing

memiliki kontribusi sebesar 58,5% dan 30,5% dan berpengaruh secara signifikan. Sementara pada penelitian (Rosmaini & Tanjung, 2019), menyatakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan atas kinerja pegawai pada lingkup Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. Perbedaan temuan penelitian di atas, juga melatarbelakangi untuk merumuskan hipotesis alternatif yang dinyatakan:

H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Angkasa Pura *Support Area* MRT Cabang Jakarta

*Servant Leadership* dan Motivasi kerja merupakan dua faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil penelitian (Rakasiwi & Rahyuda, 2017) dan (Nendah, Mulyatini, & Yustini, 2020) menyimpulkan bahwa *servant leadership* menjadi penting dalam membentuk *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) serta komitmen organisasi. Selanjutnya pada penelitian (Mukrodi & Komarudin, 2017); (Darmadi & Setiawan, 2019) yang menyimpulkan keduanya yaitu gaya kepemimpinan dan motivasi kerja secara bersama-sama memiliki kontribusi pengaruh yang kuat atas kinerja karyawannya. Penelitian ini merancang rumusan hipotesis alternatif yang dinyatakan:

H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara *Servant Leadership* dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Angkasa Pura *Support Area* MRT Cabang Jakarta

## METODE

Jenis penelitian ini adalah asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018, hal. 44). Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih. Pendekatan kuantitatif (hal. 8), yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada fisisat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini berlokasi pada PT Angkasa Pura *Support Area* Cabang Jakarta di Jl. Angkasa Kav. B6, Kota Baru Bandar Kemayoran – DKI Jakarta. Subyek penelitian yaitu keseluruhan karyawan perusahaan sebanyak 50 (lima puluh) orang. Waktu pelaksanaan sejak bulan Juni hingga Agustus 2022. Adapun operasionalisasi variabel dirangkum pada kisi instrumen penelitian pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Rekapitulasi Instrumen Penelitian

	Indikator	Nomor Pernyataan
<b><i>Servant Leadership</i> (X<sub>1</sub>)</b> (Mangkunegara, 2017, hal. 44)	Pemberdayaan	1,2,3,4
	Visi	5,6,7,8
	Kerendahan Hati	9,10,11,12
	Kepercayaan	13,14,15,16
	Kasih sayang	17,18,19
<b>Disiplin Kerja (X<sub>2</sub>)</b> (Rivai & Sagala, 2013, hal. 74)	Prestasi kerja	1,2,3,4
	Pengakuan	5,6,7,8
	Pekerjaan itu sendiri	9,10,11,12
	Tanggung jawab	13,14,15,16
	Kemajuan	17,18,19
<b>Kinerja Karyawan (Y)</b> (Fahmi, 2022, hal. 127)	Kualitas kerja	1,2,3,4
	Kuantitas kerja	5,6,7,8
	Tanggung jawab	9,10,11,12
	Kerjasama	13,14,15,16
	Inisiatif	17,18,19,20

Sumber: Peneliti (2022)

Jenis data berasal dari sumber primer dan observasi. Kuesioner digunakan sebagai perangkat atau instrumen yang didistribusikan kepada para responden, skala pengukuran menggunakan kategori ordinal – ‘Likert’ menggunakan 5 (lima) skor rentang jawaban atas pernyataan-pernyataan yang disediakan melalui *tools* dari Skala '1' Sangat tidak Setuju (STS) hingga Skala '5' Sangat Setuju (Sugiyono, 2018, hal. 94).

Teknik analisis data pada penelitian menggunakan regresi berganda. Pengolahan data penelitian ini menggunakan aplikasi atau *software* SPSS *Ver26*. Tahapan ini dilakukan dengan mengeksplorasi kombinasi struktur yang telah didefinisikan dalam pengukuran keterkaitan antar faktor yang memungkinkan spesifikasi sejumlah kecil dimensi (faktor) yang menggambarkan bagian dari variabel asli (Husain, Ardhiansyah, & Fathudin, 2021). Analisis data diawali dengan uji kualitas instrumen penelitian (validitas dan reliabilitas) yang mensyaratkan *r*-hitung harus lebih besar dari *r*-table serta nilai *cronbach's alpha* minimal 0,6. Uji asumsi klasik ditempuh dengan tahapan uji normalitas data, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas. Uji regresi linier berganda pada penelitian ini membentuk persamaan  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$ .

## HASIL PENELITIAN

### Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan aplikasi SPSS *Ver26*, dari 50 (lima puluh) responden yang diteliti terdiri dari 29 responden berjenis kelamin laki-laki dan 21 responden berjenis kelamin perempuan, dengan mayoritas memiliki rentang usia 19-30 tahun sebesar 66,9%. Responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir dengan mayoritas berpendidikan SMA/SMK/MA berjumlah 48 orang atau sebesar 96% kemudian berlatarbelakang pendidikan Diploma dan Sarjana masing-masing 1 orang atau sebesar masing-masing sebesar 2%.

### Uji Kualitas Instrumen Penelitian

Pengujian ini terdiri dari uji validitas data dan uji reliabilitas instrumen. Uji validitas bertujuan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu instrumen penelitian (kuesioner/angket). Nilai *r* table ditetapkan pada 50 responden pada tingkat keyakinan 95% yaitu 0,278. Uji reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi, artinya instrumen yang bila digunakan berapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Teknik pengujian menggunakan nilai *cronbach's alpha* yang hasilnya kemudian disimpulkan reliabilitasnya.

Tabel 5. Rangkuman Hasil Uji Kualitas Instrumen Penelitian

(Variabel) Item / Butir	r-hitung	Kesimpulan Validitas	Skor <i>Cronbach's</i> <i>Alpha</i>	Kesimpulan Reliabilitas
<i>Servant Leadership</i> ( $X_1$ ):				
1	0,869	valid	0,989	Sangat reliabel, karena 0,989 > <i>r</i> -table
2	0,923	valid		
3	0,891	valid		
4	0,999	valid		
5	0,912	valid		
6	0,922	valid		
7	0,945	valid		
8	0,931	valid		
9	0,949	valid		
10	0,925	valid		
11	0,876	valid		
12	0,932	valid		

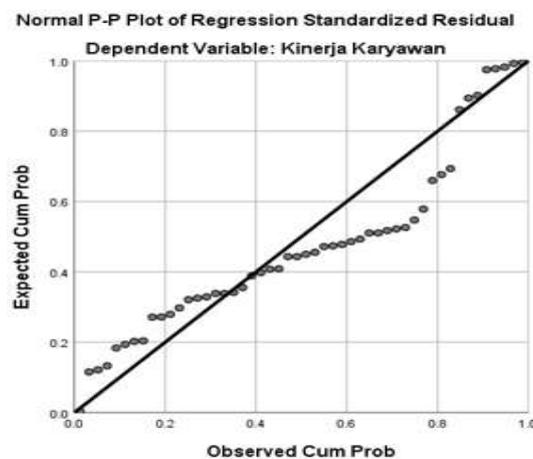
(Variabel) Item / Butir	r-hitung	Kesimpulan Validitas	Skor Cronbach's Alpha	Kesimpulan Reliabilitas
13	0,951	valid		
14	0,879	valid		
15	0,858	valid		
16	0,924	valid		
17	0,960	valid		
18	0,924	valid		
19	0,867	valid		
Motivasi Kerja (X <sub>2</sub> ):				
1	0,836	valid		
2	0,906	valid		
3	0,850	valid		
4	0,862	valid		
5	0,850	valid		
6	0,866	valid		
7	0,769	valid		
8	0,918	valid		
9	0,878	valid	0,984	Sangat reliabel, karena 0,984 > r-table
10	0,884	valid		
11	0,944	valid		
12	0,904	valid		
13	0,891	valid		
14	0,865	valid		
15	0,902	valid		
16	0,925	valid		
17	0,938	valid		
18	0,893	valid		
19	0,913	valid		
Kinerja Karyawan (Y):				
1	0,891	valid		
2	0,883	valid		
3	0,848	valid		
4	0,887	valid		
5	0,96	valid		
6	0,933	valid		
7	0,936	valid		
8	0,854	valid		
9	0,948	valid		
10	0,947	valid	0,989	Sangat reliabel, karena 0,989 > r-table
11	0,913	valid		
12	0,934	valid		
13	0,935	valid		
14	0,827	valid		
15	0,93	valid		
16	0,926	valid		
17	0,957	valid		
18	0,943	valid		
19	0,858	valid		
20	0,877	valid		

Sumber: Data Diolah Peneliti (2022)

Berdasarkan output pengolahan data yang telah direkap pada Tabel 5 di atas, maka keseluruhan item pada variabel *Servant Leadership* ( $X_1$ ), Motivasi Kerja ( $X_2$ ) maupun Kinerja Karyawan ( $Y$ ) menghasilkan skor yang lebih besar  $> r\text{-table}$  (0,278), artinya butir pernyataan masing-masing dinyatakan valid. Di samping itu, reliabilitas instrumen dinyatakan memiliki keandalan yang sangat baik atas variabel *Servant Leadership* ( $X_1$ ), Motivasi Kerja ( $X_2$ ) maupun Kinerja Karyawan ( $Y$ ) dengan nilai *cronbach's alpha* masing-masing sebesar 0,989, 0,984 dan 0,989, dimana menghasilkan skor yang lebih besar dari 0,6, artinya konstruk atau instrumen dalam penelitian ini dinyatakan sangat reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas data menggunakan sebaran untuk tiap variabel dengan melihat nilai residual yang dilakukan dengan melihat titik data pada gambar grafik *P-P Plot* Gambar 2 berikut ini:

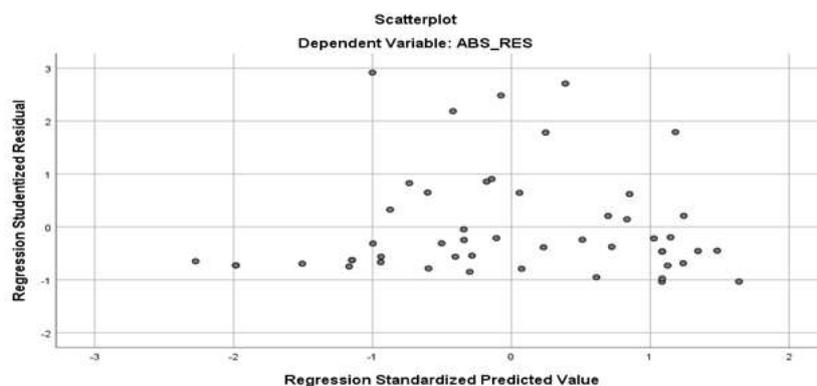


Sumber: Output SPSS Ver26 (2022)

Gambar 2. *P-P Plot* Uji Normalitas-Diagram Penyebaran Titik Residual

Grafik *P-P Plot* (Gambar 2) menunjukkan pola grafik yang normal, hal ini terlihat dari titik yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas

Uji Heteroskedastisitas dalam penelitian ini juga menggunakan melihat sebaran grafik *scatterplot*, dengan hasil pada Gambar 3 berikut ini:



Sumber: Output SPSS Ver26 (2022)

Gambar 3. Grafik *Scatter Plot* Hasil Uji Heteroskedastisitas

Grafik *scatter plot* (Gambar 3) tidak mempunyai pola penyebaran yang jelas atau tidak membentuk pola-pola tertentu dan titik-titik tersebut menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat gangguan heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi ini layak digunakan.

Tabel 6 Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	Nilai <i>Tolerance</i>	Nilai VIF
<i>Servant Leadership</i>		
<i>Leadership</i> (X <sub>1</sub> )	0,102	9,851
Motivasi Kerja (X <sub>2</sub> )	0,102	9,851

Sumber: Data Diolah Peneliti (2022)

Nilai *tolerance* masing-masing variabel bebas yaitu *Servant Leadership* (X<sub>1</sub>) dan Motivasi Kerja (X<sub>2</sub>) sebesar 0,102, dimana kedua nilai tersebut kurang dari 10 pada nilai VIF yaitu sebesar 9,851. Dengan demikian model regresi ini tidak ada gangguan atau masalah multikolinearitas.

### Uji Hipotesis

Pengujian ini ditempuh dengan tahapan uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>), uji-t dan uji-F masing-masing variabel penelitian yang diuji dirangkum pada Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis

Hubungan antar Variabel	Nilai R <sup>2</sup>	Probabilitas Signifikansi	t/F-values	Kesimpulan Hasil Uji
<i>Servant Leadership</i> (X <sub>1</sub> ) → Kinerja Karyawan (Y)		0,163	1,419	H <sub>1</sub> ditolak
Motivasi Kerja (X <sub>2</sub> ) → Kinerja Karyawan (Y)		0,000	9,102	H <sub>2</sub> diterima
<i>Servant Leadership</i> (X <sub>1</sub> ) dan Motivasi Kerja (X <sub>2</sub> ) → Kinerja Karyawan (Y)	0,944	0,000	395,132	H <sub>3</sub> diterima

Sumber: Data Diolah Peneliti (2022)

Nilai *R-square* diperoleh sebesar 0,944, dalam model regresi menjelaskan bahwa pengaruh variabel Kinerja Karyawan sebesar 0,944, artinya 94,4 persen dipengaruhi oleh peubah yang berasal dari *Servant Leadership* (X<sub>1</sub>) dan Motivasi Kerja (X<sub>2</sub>), sisanya sebesar 5,6 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Nilai-nilai t atas hubungan antar variabel *Servant Leadership* (X<sub>1</sub>) terhadap Kinerja Karyawan (Y) kurang dari 1,6772 (*t-table*), yaitu 1,419, tetapi variabel Motivasi Kerja (X<sub>2</sub>) terhadap Kinerja Karyawan (Y) diperoleh nilai sebesar 9,102, artinya bahwa *Servant Leadership* (X<sub>1</sub>) tidak terdapat pengaruh yang signifikan sementara Motivasi Kerja (X<sub>2</sub>) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Nilai F-hitung atas hubungan antar variabel *Servant Leadership* (X<sub>1</sub>) dan Motivasi Kerja (X<sub>2</sub>) terhadap Kinerja Karyawan (Y) lebih besar dari 3,20 (*F-table*) yaitu sebesar 395,132, artinya bahwa *Servant Leadership* (X<sub>1</sub>) dan Motivasi Kerja (X<sub>2</sub>) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) secara simultan.

### PEMBAHASAN

Variabel *Servant leadership* (X<sub>1</sub>) terhadap Kinerja Karyawan (Y) memiliki t-hitung sebesar 1,419 sedangkan t-table untuk n = 50 adalah sebesar 1,6772. Jadi, karena nilai t-hitung < t-table yaitu 1,419 dapat disimpulkan bahwa secara parsial bahwa variabel *Servant Leadership* mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, karena probabilitas signifikansi lebih dari 0,050 yang menolak H<sub>1</sub>. Temuan penelitian ini tidak mendukung beberapa penelitian terdahulu diantaranya penelitian yaitu (Mukrodi & Komarudin, 2017) atas gaya kepemimpinan terhadap karyawan PT.

Asuransi Jiwa Mega Life, penelitian (Darmadi & Setiawan, 2019) atas kepemimpinan transformasional pada PT. Tirta Varia Intipratama Daan Mogot Jakarta Barat dan penelitian (Ishkak, 2022) atas *charismatic leadership* pada kinerja guru tetap. Temuan ini membandingkan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan gaya kepemimpinan yang tidak spesifik tetapi pada penelitian (Rakasiwi & Rahyuda, 2017) yang menggunakan indikator sama yaitu pemberdayaan, visi, kerendahan hati, kepercayaan, dan kasih sayang membuktikan pengaruhnya secara signifikan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* karyawan *The Lodek Villa's*. Hal ini mengindikasikan bahwa pada penelitian ini, kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) tidak sepenuhnya menitikberatkan pada kesempatan untuk membantu para pengikutnya agar bertumbuh dan berkembang sebagaimana yang dinyatakan Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2014, hal. 267). Semakin baik atau tidaknya peran dari *Servant Leadership (X1)* pada penelitian yang dilakukan di PT Angkasa Pura Support Area MRT pada Cabang Jakarta ini tidak memiliki pengaruh atas kinerja karyawannya.

Variabel Motivasi Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) memiliki t-hitung sebesar 9,102 sedangkan t-table untuk  $n = 50$  adalah sebesar 1,6772. Jadi, karena nilai t-hitung  $>$  t-table yaitu 1,419 dapat disimpulkan bahwa secara parsial bahwa variabel Motivasi Kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana menerima H2. Temuan penelitian ini mendukung beberapa penelitian terdahulu diantaranya penelitian yaitu (Mukrodi & Komarudin, 2017) atas motivasi kerja terhadap karyawan PT. Asuransi Jiwa Mega Life, penelitian (Darmadi & Setiawan, 2019) atas motivasi kerja pada PT. Tirta Varia Intipratama Daan Mogot Jakarta Barat, dan juga penelitian yang dilakukan oleh (Thufail, 2021). Sementara pada temuan dari penelitian (Rosmaini & Tanjung, 2019) menyatakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan atas kinerja pegawai pada lingkup Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. Herzberg menegaskan bahwa faktor yang berperan sebagai *satisfiers* atau *motivators* antara lain prestasi (*achievement*), pengakuan (*recognition*), pekerjaan itu sendiri (*the work it self*), tanggungjawab (*responsibility*), dan kemajuan (*advancement*) (Hasibuan, 2019, hal. 158) yang juga diadopsi pada penelitian ini. Dengan demikian, semakin tinggi Motivasi Kerja (X2) pada penelitian yang dilakukan di PT Angkasa Pura Support Area MRT pada Cabang Jakarta ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawannya.

*Servant Leadership (X1)* dan Motivasi Kerja (X2) di PT Angkasa Pura Support Area MRT pada Cabang Jakarta yang diuji secara simultan terhadap terhadap Kinerja Karyawan (Y) menyatakan 'H3 diterima' dengan nilai F sebesar 395,132  $>$  F-tabel (3,20), hal ini mengindikasikan bahwa variabel *Servant Leadership* dan Motivasi Kerja dinyatakan terdapat pengaruh yang signifikan atas Kinerja Karyawan secara simultan. Temuan ini juga menjadi mendukung penelitian terdahulu diantaranya penelitian (Rakasiwi & Rahyuda, 2017) dan (Nendah, Mulyatini, & Yustini, 2020) menyimpulkan bahwa *servant leadership* menjadi penting dalam membentuk *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* serta komitmen organisasi. Selanjutnya pada penelitian (Mukrodi & Komarudin, 2017); (Darmadi & Setiawan, 2019) yang menyimpulkan keduanya yaitu gaya kepemimpinan dan motivasi kerja secara bersama-sama memiliki kontribusi pengaruh yang kuat atas kinerja karyawannya, dimana pada penelitian ini memberikan kontribusi yang sangat tinggi atas kinerja karyawan di PT Angkasa Pura Support Area MRT pada Cabang Jakarta sebesar 94,4 persen.

## PENUTUP

### Simpulan

Simpulan dari penelitian yang dilakukan untuk mempengaruhi pengaruh *Servant Leadership* dan Motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Angkasa pura Support Area MRT Cabang Jakarta dinyatakan sebagai berikut:

1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Servant Leadership* terhadap Kinerja Karyawan di PT Angkasa Pura Support Area MRT Cabang Jakarta.

2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Angkasa Pura Support Area MRT Cabang Jakarta.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Servant Leadership dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Angkasa Pura Support Area MRT Cabang Jakarta secara simultan.

### Saran

Penelitian ini memberikan saran antara lain: (1) pemberdayaan karyawan yang dilakukan oleh perusahaan membuat kualitas kerja karyawan menjadi berkualitas tinggi; (2) karyawan mendapatkan kebebasan dalam bekerja yang diberikan oleh perusahaan sebagai bentuk pekerjaan itu sendiri; dan (3) perusahaan selalu inisiatif dalam hal memberikan ide-ide kepada karyawan di lapangan agar selalu menerapkan pola hidup sehat, hal ini perlu menjadi catatan oleh perusahaan atas pentingnya kepedulian kepada karyawannya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Darmadi, & Setiawan, R. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Tirta Varia IntipPratama Daan mogot Jakarta Pusat. *KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 7(2), 73-83. <http://dx.doi.org/10.32493/jk.v7i2.y2019.p73-83>
- Fahmi, I. (2022). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi* (Cetakan 3). Bandung: Alfabeta.
- Fathurrahman, P., & Sutikno, S. (2007). *Strategi Belajar Mengajar*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Fitriyah, L., & Jauhar, M. (2014). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Penerbit Prestasi Pustakaraya.
- Hasibuan, M. S. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi., Cetakan ke-1). Jakarta: Bumi Aksara.
- Husain, T., & Budiyantra, A. (2020). Analysis of Control Security and Privacy Based on e-Learning Users. *SAR Journal*, 3(2), 51-58. <https://doi.org/10.18421/SAR32-01>
- Husain, T., Ardiansyah, M., & Fathudin, D. (2021). Confirmatory factor analysis: Model testing of financial ratio's with decision support systems approach. *International Journal of Advances in Applied Sciences (IJAAS)*, 10(2), 115-121. <https://doi.org/10.11591/ijaas.v10.i2.pp115-121>
- Ishkak, I. (2022). Peran Charismatics Leadership Atas Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Pada Kinerja Guru. *Journal of Management, Business And Education*, 9(2), 145-155. <https://doi.org/10.36587/exc.v9i2.1360>
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Cetakan ke-14). Bandung: PT. Remaja RosdaKarya.
- Mukrodi, & Komarudin. (2017). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja karyawan di PT Asuransi Jiwa Mega. *KREATIF | Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 4(2), 124-139. <http://dx.doi.org/10.32493/jk.v4i2.y2017.p%25p>
- Nendah, Mulyatini, N., & Yustini, I. (2020). Pengaruh Servant Leadership terhadap Komitmen Organisasi (Studi pada Pegawai DISPARBUD Kabupaten Pangandaran). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 2(4), 63-79.
- PPM SoM. (2022, Desember 7). *Prinsip Manajemen: Pengertian dan Penerapan*. Retrieved Januari 2023, from Artikel Manajemen: <https://ppmschool.ac.id/prinsip-manajemen/>
- Rachman, T. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Cetakan 1). (R. Sikumbang, Ed.) Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rakasiwi, I. D., & Rahyuda, A. G. (2017, Juli). Pengaruh Servant Leadership Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Dengan Mediasi Trust In Leadership Pada Karyawan The Lodek Villas. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 13(2), 107-119. <https://dx.doi.org/10.31940/jbk.v13i2.701>
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik* (Edisi 2, Cetakan ke-5). Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2019). *Manajemen (Jilid 2)* (13<sup>th</sup> Ed.). (A. Maulana, Ed., B. Sabran, & D. B. Putera, Trans.) Jakarta: Erlangga.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2014). *Perilaku Organisasi – Organizational Behavior* (12<sup>th</sup> Ed.). (D. Angelica, R. Cahyani, & A. Rosyid, Trans.) Jakarta: Erlangga.
- Rosmaini, & Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1-15. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3366>
- Selanno, H. (2014). Faktor Internal yang Mempengaruhi Perilaku Organisasi. *Jurnal Populis*, 8(2), 44-56.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cetakan ke-11). Jakarta: Prenada Media Gorup.
- Thufail, N. M. (2021). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Organisasi dan Dampaknya pada Kinerja Karyawan (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Fatmawati)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Perbankan Syariah. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Yukl, G. (2010). *Kepemimpinan Dalam Organisasi* (Edisi Kelima). (B. Supriyanto, Trans.) Jakarta: PT. Indeks.