

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

Setelah masalah ditemukan serta dirumuskan peneliti, tahap berikutnya mencari teori, konsep, dan generalisasi serta hasil penelitian yang akan menjadi landasan untuk tinjauan pustaka.

2.1.1 *Servant Leadership*

2.1.1.1 Pengertian *Servant Leadership*

Servant Leadership ialah konsep kepemimpinan yang etis yang diperkenalkan Greenleaf sejak 1970. Melalui Poli (2017), *servant leadership* ialah *feedback* antar pekerja & pemimpin yang mana untuk tahapnya pimpinan awalnya tampil menjadi pihak yang melayani kebutuhan yang mengakibatkan ia diterima & diakui. Menurut Trompenaats dan Voerman (2019: 3), *servant leadership* ialah gaya manajemen dalam memimpin yang ada disatu harmoni, adanya interaksi dengan lingkungan.

Servant leadership ialah individu yang memiliki tanggung guna memimpin & melayani dan yang utamanya dapat mengkolaborasikan keduanya sebagai hal yang saling memperkuat secara positif. Menurut Sendjaya dan Sarros (2020: 57), *servant leadership* ialah pimpinan yang memprioritaskan keperluan individu lainnya.

2.1.1.2 Fungsi *Servant Leadership*

Menurut (wijono, 2018), fungsi *servant leadership* adalah sebagai berikut:

- a. Fungsi tugas:

- Meraih target dalam aktivitas berkelompok
 - Menjelaskan tugas berkelompok
 - Membagikan tugas
 - Merancang tugas
 - Memeriksa dan mengontrol kualitas kerja
 - Mengevaluasi peningkatan
 - Penugasan dan Bertanggung jawab
- b. Fungsi tim
- Mecapai target dalam aktivitas berkelompok
 - Kelompok berpadu menjadi sebuah unit kerja
 - Menetapkan standar kedisiplinan
 - Melakukan penelitian kelompok
 - Teknik berinteraksi kelompok
- c. Fungsi individual
- Menggabungkan peserta himpuna dari keperluan personal
 - Mengelola permasalahan personal
 - Mengelola konflik yang dialami kelompok

2.1.1.3 Ciri- ciri *Servant Leadership*

Menurut (Afandi, 2018) ciri-cirinya adalah sebagai berikut:

- a. Motivasi. Untuk membangkitkan semangat keaja yang tinggi

- b. *Servant leadership*, harus bersemangat guna mempengaruhi, mengarahkan serta menjadi pemimpin.
- c. Integritas & Jujur, *servant leadership* bisa bertanggung jawab dan menjalin komunikasi yang baik.
- d. Kepercayaan diri yang bisa diamati supaya tidak ragu pada pemimpinnya.
- e. Kecerdasan, karena karyawan melihat kecerdasan pemimpinnya menangani konflik dengan cepat dan tepat.
- f. Pengetahuan tentang pekerjaan dimana hal tersebut penting di pahami karena berkaitan pada tugas yang hendak dilaksanakan.

2.1.1.4 Indikator *Servant Leadership*

Menurut Dennis (2014), indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kasih sayang (*Love*)

Kepemimpinan yang mengasihi dengan cinta atau kasih sayang.

2. Pemberdayaan (*Empowerment*)

Penekanan pada kerja sama yaitu mempercayakan kekuasaan terhadap individu lainnya serta mengamati ulasan *followers*.

3. Visi (*Vision*)

Visi akan menginspirasi Tindakan dan membantu membentuk masa depan.

4. Kerendahan Hati (*Humility*)

Menunjukkan rasa hormat terhadap karyawan serta mengakui kontribusi karyawan terhadap perusahaan.

5. Kepercayaan (*Trust*)

6. Memperoleh keyakinan seorang pemimpin harus tulus mengajak pekerja lainnya untuk bekerja secara nyaman.

2.1.2 Motivasi

2.1.2.1 Pengertian Motivasi

Melalui (Suryani & Setyawati, 2020), motivasi merupakan keadaan yang bisa mendukung individu guna meraih suatu syarat kerja selaras rancangan yang ada. Melalui Uzzona dalam (Jayanti, 2020), motivasi kerja ialah rancangan suasana pribadi individu yang mendukung kehendaknya melaksanakan aktivitas yang berhubungan pada sebuah pekerjaan. Melalui Hasibuan dalam (Garaika, 2019), motivasi kerja ialah mengakibatkan tindakan individu semangat guna bekerja.

Manajer perlu mengamati tahap psikologis bila hendak sukses untuk melaksanakan sebuah tugas. Melalui penjabaran ahli tersebut, disebut bila motivasi kerja ialah unsur yang mendampaki kinerja pekerja untuk membagikan semangat kerja berupa panduan kerja.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Menurut (Astuti & Suhendi, 2019) faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja adalah:

a. Faktor *Intern*

- Keinginan untuk hidup
- keinginan untuk memiliki
- Keinginan memperoleh penghargaan
- Keinginan dianggap
- Keinginan untuk berwenang

a. Faktor *Ekstern*

- Keadaan lingkungan kerja
- Remunerasi yang memadai
- Pengawasan yang ketat
- Keamanan kerja
- Status dan tanggung jawab
- Elastis Regulasi

2.1.2.3 Jenis-Jenis Motivasi Kerja

Menurut buku (Sitorus, 2020) Hamalik, motivasi memiliki 2 unsur pokok yang mencakup unsur luar dan dalam. Untuk tipe dalamnya berupa perubahan pribadi individu. Lalu tipe luar berupa apa yang dihendaki individu tersebut.

2.1.2.4 Indikator Motivasi

Melalui David Mc Clelland (Badeni, 2017: 82) indikatornya berupa:

1. Keperluan Berprestasi

Ialah keperluan meraih keberhasilan yang diukurkan melalui keutuhan pribadi individu.

2. Keperluan Berkuasa

Ialah mendampaki individu lainnya.

3. Keperluan Afiliasi

Ialah dukungan kaitanya pada individu lain.

2.1.3 Kinerja Karyawan

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Melalui Kasmir (2019: 184), kinerja ialah tindakan yang sudah diraih untuk dicukupinya tugas serta kewajiban yang dibagikan pada suatu periode. Melalui Burhanudin, (2019: 192), kinerja karyawan ialah hasil yang diraih individu untuk sebuah himpunanya guna memantapkan peran serta kewajibanya dalam meraih cita-citanya. Melalui Fachrezi dan Hazmanan Khair (2020: 109), kinerja karyawan ialah tugas yang diraih pada suatu periode.

Melalui penjabaran seluruh ahli simpulanya bila kinerja ialah perolehan yang diamati melalui sisi mutu serta kuantitas atas penyelenggaraan kewajiban melalui tugas yang dibagikan pada pekerjaanya untuk satu periode guna mencukupi tiap aturan yang ada.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Ynag Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Melalui penjabaran (Astuti & Suhendi, 2019) faktor yang mendampaknya berupa:

- a. Keahlian individu guna menyelenggarakan tugasnya
- b. Membagikan Motivasi pada pekerjanya
- c. Dorongan perusahaan
- d. Adanya tugas yang dibagikan
- e. Kaitan himpunan pada pesertanya

2.1.3.3 Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan

Melalui (Ermida & Syaifullah, 2020) target penilaiannya berupa:

- a. Manajer perlu memiliki ulasan pada perolehan kinerja guna membuat ulasan untuk putusan terbaru disektor SDM untuk kedepanya.
- b. Manajer memakai media yang selaras guna meminimalisir pekerja untuk merevisi kerjanya.

Melalui asumsi (Astuti & Suhendi, 2019) target penilaiannya berupa:

- a. Guna meningkatkan mutu kerja
- b. Perangkaian serta peningkatan karir
- c. Dibutuhkannya perkembangan & pelatihan
- d. Penyelarasan remunerasi (kompesasi)
- e. *Investori* kompetensi pegawai
- f. Peluang adil ketika bekerja
- g. Interaksi yang baik pada pimpinan serta bawahan
- h. Putusan alokasi
- i. Budaya kerja

j. Memakai aturan denda

2.1.3.4 Indikator Kinerja Karyawan

Melalui Maryati (2021), indikatornya berupa:

1. Kualitas Kerja

Melihatkan pekerja terhadap perolehan tugas yang sudah dituntaskanya apakah selaras pada perintah atau tidak. Kinerja pegawai PT Matahari Departement Store Nagoya Hill disebut bermutu bila pekerjanya mempunyai standar berupa:

a. Menjalani tugas secara baik

Pekerja paham kewajiban serta peran untuk perusahaan, serta mewujudkan persaingan yang optimal.

b. Berorientasi pada target

Tiap pekerja perlu berpartisipasi guna meraih sasaran perusahaan.

c. Produktif

Mengutamakan tugas serta mengelola periode secara maksimal.

2. Kuantitas Kerja

Hal ini mengacu terhadap jangkauan pekerja bertugas serta dominanya komoditi layanan & produk yang bisa diperoleh untuk suatu periode. Kinerja pegawai PT Matahari Departement Store Nagoya Hill disebut mempunyai kuantitas kinerja bila pekerjanya bisa memasarkan barang selaras pada sasaran.

3. Keandalan

Berupa keahlian guna melaksanakan tugas yang dikriteriakan secara supervise minimum. Kinerja pegawai PT Matahari Departement Store Nagoya Hill disebut mempunyai keandalan bila bisa membagikan jasa yang optimal pada pelanggan serta memperoleh timbal balik yang maksimal melalui pelangganya.

4. Tanggung Jawab

Berupa dimana pekerja bisa bertahan untuk menyelenggarakan tugasnya dengan benar. Pekerja PT Matahari Departement Store Nagoya Hill disebut mempunyai tanggungjawab bila meraih sasaran yang sudah ditetapkan perusahaanya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Terdapat perolehan pengkajian sebelumnya yang menjadi dasar empiris untuk pengkaji. Keselarasan serta perbandinganya diberi gambaran berupa:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Thomas Kurniawan (2019)	Dampak kinerja & <i>Servant Leadership</i> PT. Tata Mulia Nusantara secara himpunan budaya menjadi Mediasi	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	<i>Servant Leadership</i> berdampak pada anggapan himpunan sejumlah 30%, lalu berdampak sejumlah 59% pada kinerja. Melihatkan bila pimpinan yang melayaninya bisa membagikan keharmonisan

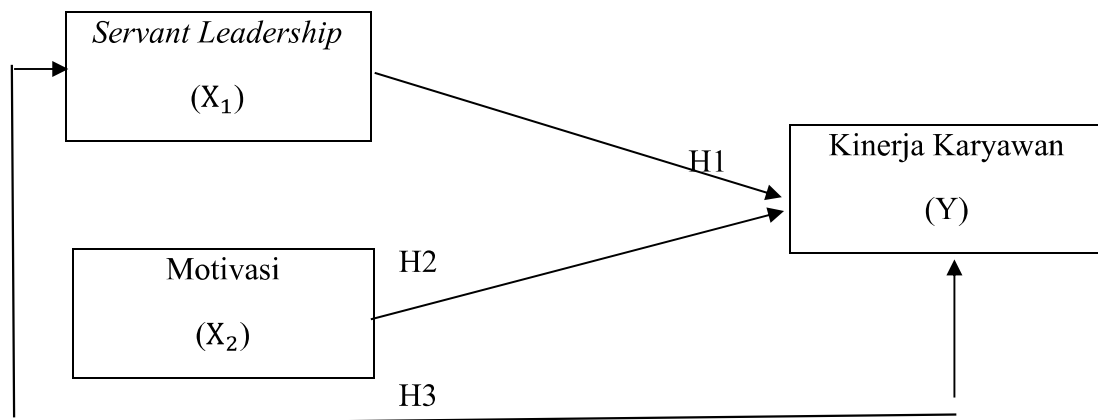
2	Sandi dan Satria (2020)	Dampak Disiplin, Motivasi serta rasa puasnya pada kinerja Di PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu	Regresi Linier Berganda	Motivasi berdampak pada kinerja, taat bekerja berdampak pada kinerja, melainkan dengan personal rasa puas kerja berdampak pada kinerja. Lalu secara sesama variable bebas berdampak pada terikatnya sejumlah 72% pada kinerja
3	Ayub dan Ermi (2020)	Dampak <i>Servant Leadership</i> pimpinan pada kinerja di instansi TV RI Stasiun Kalimantan Timur	Regresi Linier Sederhana	<i>Servant Leadership</i> memiliki (R^2) sejumlah 0,511 pada kinerja. Mencirikan bila <i>servant leadership</i> berdampak sejumlah 51% pada kinerja melainkan 49% ditetapkan unsur lainnya
4	Komang, Henry, dan Adityarini (2021)	Dampak HR & <i>Servant leadership</i> Pada kinerja pegawai	Regresi Linier Berganda	<i>Servant leadership</i> berdampak pada kinerja. HR berdampak pada kinerja serta HR serta <i>servant leadership</i> berdampak pada <i>kinerja</i>
5	Akhmad Mukhtarom . (2021)	Dampak <i>Self-Efficacy & Servant leadership</i> pada kinerja pegawai	Regresi Linier Berganda	<i>Servant leadership</i> mendampaki Motivasi. <i>Self Efficacy</i> tak berdampak pada kinerja. Motivasi tak berdampak pada Kinerja
6	Jufrizen dan Tiara (2021)	Dampak rasa puas serta Motivasi pada disiplin & Kinerja menjadi Intervening	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	Rasa puas serta Motivasi berdampak pada kinerja, melainkan rasa puas nilai P-Value 0.112 serta (>0.05) pada kinerja yang bermakna ada dampak baik signifikan
7	Apriyanti, Hidayat, dan Daud (2021)	Fungsi rasa puas untuk mediasikan himpunan budaya & <i>Servant</i>	<i>Structural Equation</i>	<i>Servant leadership</i> tak berdampak pada kinerja melainkan himpunan budaya berdampak pada kinerja. <i>Servant leadership</i> berdampak

		<i>Leadership</i> pada kinerja pegawai	<i>Modelin</i> g (SEM)	pada rasa puas serta himpunan budaya berdampak pada kinerja.
--	--	--	------------------------	--

Sumber: Peneliti (2023)

2.3 Kerangka Pemikiran

Melalui Sugiyono, (2019:95). Ialah model konseptual mengenai konsep yang berkaitan pada beragam unsur yang hendak diteliti. Lalu memakai sintesis hubungan tiap variabel ini guna menjabarkan hipotesis. Terdapat kerangka pemikiran pengkajian ini berupa.



Gambar 2.1 Kerangka pemikiran

Gambar tersebut melihatkan dengan simultan & parsial *servant leadership* & motivasi mendampaki kinerja karyawan PT Matahari Departement Store Nagoya Hill.

2.4 Hipotesis

Berupa respon semi pada rumus konflik pengkajian (Sugiyono, 2018: 64). Dimana pengkaji membuat prediksinya berupa:

- H₁ : *Servant leadership* berdampak signifikan & positif pada kinerja karyawan PT Matahari Departement Store Nagoya Hill.
- H₂ : Motivasi berdampak signifikan & positif pada kinerja karyawan PT Matahari Departement Store Nagoya Hill.
- H₃ : *Servant Leadership* serta Motivasi dengan sesama berdampak signifikan & positif pada kinerja karyawan PT Matahari Departement Store Nagoya Hill.

2.5 Pengaruh Antara Variabel

2.5.1 Hubungan *Servant Leadership* Terhadap Kinerja Karyawan

Servant Leadership berdampak langsung pada kinerja pekerjanya sebab bila ia menempatkan dirinya menjadi pimpinan yang melayani pekerjanya bisa merasa dihormati. Terdapat sebagian unsur mengenai kehidupan untuk pimpinan yang bermutu dominan, pimpinan Nampak sebagai motivasi guna melayani pribadinya serta memprioritaskan keperluanya tersebut (Neuschel, 2018: 107).

Pimpinan yang mempunyai hati yang melayani ialah akuntabilitas (*accountable*) berarti semua peran, pikiran serta perkataannya bisa ditanggungkan pada publik (Rivai dan Boy, 2017: 107). Melalui Salam (2017) *servant leadership* berupa pola pimpinan yang mempunyai keselarasan pada nilai pendidikan.

2.5.2 Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Melalui (Suryani & Setyawati, 2020), motivasi berupa keadaan yang bisa mendukung individu guna meraih suatu syarat kerja selaras rancangan yang ada. Melalui Uzzona dalam (Jayanti, 2020), motivasi kerja ialah rancangan suasana pribadi

individu yang mendukung kehendaknya melaksanakan aktivitas yang berhubungan pada sebuah pekerjaan. Melalui Hasibuan dalam (Garaika, 2019), motivasi kerja ialah mengakibatkan tindakan individu semangat guna bekerja.

Manajer perlu mengamati tahap psikologis bila hendak sukses untuk melaksanakan sebuah tugas. Melalui penjabaran ahli tersebut, disebut bila motivasi kerja ialah unsur yang mendampaki kinerja pekerja untuk membagikan semangat kerja berupa panduan kerja.