

## PENGARUH SERVANT LEADERSHIP DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA ANGGOTA SUBDIT REGIDENT DITLANTAS POLDA JATIM

Hendik Arianto

[hendik37@gmail.com](mailto:hendik37@gmail.com)

Kantor Subdit Regident Ditlantas Polda Jatim

Indra Prasetyo

Mei Indrawati

Univesitas Wijaya Putra Surabaya

### ABSTRACT

*A success of an organization is the role of the human resources involved. Therefore, it takes a qualified individual quality to manage the organization. The things related to human resources are leadership, leadership is often equated with a comfort, a pleasant position and always desired by many people. However, in the reform era as it is today, the perspective of leadership has shifted where most of the leaders just ordered, demanded to be served, and lacked care for subordinates or what happened in the field, the process of devolution of power too much favored. The type and approach of this proposed research is causality research, which is a study focused on proving the influence of servant leadership and motivation as independent variables on the performance of members of the Regencies Sub-Directorate of Ditlantas of East Java Regional Police as dependent variables. The design of this study is to research carried out by using a questionnaire instrument. From the description of the results of the discussion of research Influence of Servoant Leadership and Motivation Performance Against Members Subdit Regident which has been discussed above, researchers can draw the conclusion that the form of servant leadership (Servoant Leadership) and be able to motivate much needed in the middle of the environment at work at the moment to improve performance member.*

**Keywords:** *servoant leadership, motivation, performance*

### ABSTRAK

Suatu keberhasilan sebuah organisasi adalah peran sumber daya manusia yang terlibat didalamnya. Oleh karena itu, diperlukan kualitas individu yang mumpuni untuk mengelola organisasi. Hal-hal yang berkaitan mengenai dengan sumber daya manusia salah satunya adalah kepemimpinan, Kepemimpinan seringkali disamakan dengan suatu kenyamanan, posisi yang menyenangkan dan selalu diidamkan oleh banyak orang. Namun, di era reformasi seperti sekarang ini, cara pandang terhadap kepemimpinan mengalami pergeseran dimana kebanyakan seorang pemimpin itu hanya memerintahkan saja, menuntut untuk dilayani, serta kurang peduli terhadap bawahan ataupun yang terjadi di lapangan, proses pendelegasian wewenang terlalu banyak diunggulkan. Jenis dan pendekatan penelitian yang diajukan ini adalah penelitian kausalitas, yaitu penelitian yang difokuskan untuk membuktikan pengaruh *servoant leadership* dan Motivasi sebagai variabel bebas terhadap Kinerja anggota Subdit Regident Ditlantas Polda Jatim sebagai variabel terikat. Rancangan penelitian ini berbentuk riset yang dilakukan dengan menggunakan instrument kuesioner. Dari uraian hasil pembahasan penelitian Pengaruh *Servoant Leadership* dan Motivasi Terhadap Kinerja Anggota Subdit Regident yang telah di bahas diatas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa bentuk kepemimpinan yang melayani (*Servoant Leadership*) dan mampu memotivasi sangat dibutuhkan ditengah - tengah lingkungan kerja pada saat ini untuk meningkatkan kinerja anggota.

**Kata kunci:** *servoant leadership, motivasi, kinerja*

## PENDAHULUAN

Satu diantara banyak faktor penentu keberhasilan sebuah organisasi adalah peran sumber daya manusia. Tanpa adanya sumber daya manusia dalam organisasi maka bisa dipastikan organisasi tidak dapat bergerak dan sulit untuk meraih tujuan organisasi. Oleh karena itu, diperlukan kualitas individu yang mumpuni untuk mengelola organisasi. Hal-hal yang berkaitan dengan sumber daya manusia salah satunya adalah kepemimpinan. Kepemimpinan seringkali disamakan dengan suatu kenyamanan, posisi yang menyenangkan dan selalu diidamkan oleh banyak orang. Namun, di era reformasi seperti sekarang ini, cara pandang terhadap kepemimpinan mengalami pergeseran. Dimana kebanyakan seorang pemimpin itu hanya memerintahkan saja, menuntut untuk dilayani, serta kurang peduli terhadap bawahan ataupun yang terjadi di lapangan, proses pendelegasian wewenang terlalu banyak diunggulkan.

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* (Astohar, 2012:56).

Dewasa ini sudah banyak contoh penerapan *servant leadership* antara lain seperti yang dilakukan oleh Tri Rismaharini (Walikota Surabaya), Basuki Tjahaja Purnama (mantan Gubernur DKI) dan Susi Pudjiastuti (Menteri Kelautan dan Perikanan) yang selalu melakukan gerakan turun ke bawah sehingga memiliki bahan untuk membuat kebijakan ataupun mengambil sikap tegas pada saat diperlukan. Urgensi setiap permasalahan akan diurutkan dengan skala prioritas yang jelas. Utamanya anggota organisasi/karyawan di level bawah yang justru memiliki informasi akurat

dibandingkan level menengah dan atas. Hal ini disebabkan adanya distorsi pada penyampaian segala informasi dari atas ke bawah sehingga berbeda antara kebijakan dengan pelaksanaannya. Penerapan *servant leadership* dalam organisasi pada dasarnya untuk meningkatkan kinerja bawahan atau karyawan.

Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian Tatilu (2014:29) yang menyebutkan penerapan *servant leadership* memiliki pengaruh terhadap kinerja anggota organisasi/karyawan dan juga pengembangan karir. Karakteristik utama yang membedakan antara kepemimpinan yang melayani dengan model kepemimpinan lainnya adalah munculnya keinginan untuk melayani hadir sebelum adanya keinginan untuk memimpin. Tantangan untuk menjadi pemimpin yang melayani adalah dalam tataran kesanggupan untuk memulai dengan melakukan perubahan sikap, cara pandang, dan perilaku terlebih dahulu.

Pemimpin hakikatnya harus memberikan kesempatan kepada bawahannya menuju sukses dan berkomitmen membantu bawahan untuk meraih kesuksesan tersebut. Pemimpin yang baik percaya akan hal ini dan sudah seharusnya dilakukan karena menjadi bagian integral dari sikap dan perilakunya. Dampak konkritnya perubahan yang ditawarkan dirasakan secara faktual oleh bawahan akan berdampak pada semangat dan moral bawahan pada semua jenjang perusahaan yang semakin meningkat. Secara berkelanjutan akan memberikan kontribusi pada produktivitas perusahaan itu sendiri. Bawahan atau pekerja akan menyadari dirinya mendapat perlakuan yang semestinya dari atasannya, sehingga kinerja akan meningkat sesuai dengan perubahan perilaku pemimpin yang diikuti bawahan atau pekerjanya secara berjenjang dalam semua level perusahaan/organisasi (Wibowo, 2013:1).

Kepolisian Republik Indonesia (Polri) selalu berupaya bergerak dinamis menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang harus dilayani. Untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Polri sebagai garda depan dalam pelayanan publik telah mengadopsi teknologi informasi dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanannya mengikuti perkembangan jaman sekarang ini. Para Pimpinan Subdit Regident Ditlantas Polda Jatim berusaha mengembangkan karir bagi para anggotanya dengan pendekatan *Servant Leadership*. Juga motivasi terus ditingkatkan oleh para atasan agar para anggota dapat bekerja dengan baik dan kinerjanya terus meningkat dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yaitu : untuk mengetahui pengaruh variabel *Servant Leadership* terhadap Kinerja Anggota Subdit Regident Ditlantas Polda Jatim; untuk mengetahui pengaruh variabel Motivasi terhadap Kinerja Anggota Subdit Regident Ditlantas Polda Jatim; untuk mengetahui pengaruh simultan dari variabel *Servant Leadership* dan variabel motivasi terhadap Kinerja Anggota Subdit Regident Ditlantas Polda Jatim.

Beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian tentang pengaruh *servant leadership* dan motivasi terhadap kinerja anggota Subdit Regident Ditlantas Polda Jatim telah dilakukan sejumlah peneliti. Antara lain penelitian yang dilakukan Leonardo Agusta dan Eddy Madio Sutanto (2013) dengan judul 'Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Haragon Surabaya'. Hasil penelitian menunjukkan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berikutnya penelitian James Tatilu, Victor P.K Lengkong dan Greis M. Sendow (2014) berjudul 'Kepemimpinan Transaksional, Transformasional, *Servant Leadership* Pengaruhnya Terhadap Kinerja

Karyawan Pada Pt. Sinar Galesong Pratama Manado'. Hasil penelitian menunjukkan kepemimpinan transaksional, kepemimpinan transformasional dan *servant leadership* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan. Secara parsial kepemimpinan transaksional, kepemimpinan transformasional dan *servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

## TINJAUAN TEORETIS

### *Servant Leadership*

Kepemimpinan melayani (*servant leadership*) mulai disorot pertama kali ketika Robert K. Greenleaf (1904–1990) menulis sebuah karya tulis pada tahun 1970 yang berjudul "*The Servant as Leader*" (Spears, 2004). Menurut Greenleaf (1970), *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 (Waddell, 2006). De Sousa dan Van Dierendonck (2015) mendefinisikan: *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.

Banyak ahli yang mencoba membandingkan *servant leadership* dengan bentuk kepemimpinan yang lain. Bass (2000) dalam diskusinya tentang *transformational leadership* dengan bentuk kepemimpinan yang lain menyatakan terdapat banyak kesamaan *servant leadership* dengan *transformational*

*leadership*. Kesamaan tersebut terkait dengan karakteristik *vision, influence, credibility, trust*, dan *service*. Namun, *servant leadership* mempunyai tingkat lebih tinggi dari *transformational leadership* karena terdapat penyamaan (*alignment*) motif pemimpin dan karyawan. Polleys (2002) juga membuat perbandingan *servant leadership* dengan tiga paradigma kepemimpinan yang sebelumnya, yaitu pendekatan *trait, behavioral*, dan *contingency*. Polleys juga menyatakan *servant leadership* sangat dekat kesamaannya dengan *transformational leadership*. *Servant leadership* memiliki kesamaan prinsip dengan teori LMX (*Leader-Member Exchange*) yang dikemukakan oleh Barbuto dan Wheeler (2006). Pada teori LMX, pemimpin dengan LMX yang tinggi mengembangkan *trusting* dan *mutually beneficial relationship with employees* sama seperti *servant leader* yang mengembangkan *strong supportive relationship with all employees and colleagues* (Spears, 2004).

### **Motivasi**

Orang-orang tidak hanya berbeda dalam kemampuan melakukan sesuatu tetapi juga dalam motivasi mereka melakukan hal itu. Motivasi orang bergantung pada kuat lemahnya motif yang ada. Motif berarti suatu keadaan di dalam diri seseorang (*inner state*) yang mendorong, mengaktifkan, menggerakkan, mengarahkan dan menyalurkan perilaku ke arah tujuan (Koontz, 1990:115)

Peranan manusia dalam mencapai tujuan sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai dengan yang dikehendaki organisasi, maka haruslah dipahami motivasi manusia bekerja pada suatu organisasi. Motivasi inilah yang menentukan perilaku orang-orang untuk bekerja atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi. Motivasi berarti sesuatu hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan

dorongan. Jadi motivasi dapat pula diartikan faktor yang mendorong orang untuk bertindak dengan cara tertentu.

Motivasi seringkali diartikan dengan istilah dorongan. Dorongan atau tenaga tersebut merupakan jiwa dan jasmani untuk berbuat mencapai tujuan, sehingga motivasi merupakan suatu *driving force* yang menggerakkan manusia untuk bertingkah laku, dan di dalam pebuatannya itu mempunyai tujuan tertentu (As'ad, 1995:45). Motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan proses pemberian dorongan bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi secara efisien (Sarwoto, 1983:135)

### **Kinerja**

Menurut Supratikno (2006:12), kinerja merupakan konstruksi multidimensional, yang memiliki banyak perbedaan dalam arti tergantung pada siapa yang mengevaluasinya, bagaimana mengevaluasinya, dan aspek saja yang dievaluasi. Simamora (2004:339) menyatakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil tugas-tugas yang membentuk pekerjaan karyawan, dan mengevaluasi seberapa baik tugas tersebut memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Sedangkan Robbins S.P (2001:187) mengartikan kinerja merupakan kegunaan dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Menurut Wibowo (2010:7) kinerja adalah karyawan yang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai melalui pekerjaan tersebut.

Menurut Clelland yang dikutip oleh Hasibuan (2003) mengemukakan bentuk/pola yang menunjukkan motivasi kerja sebagai berikut:

- ✓ *achievement motivation*, adalah keinginan untuk mengatasi atau mengalahkan suatu tantangan, untuk kemajuan dan pertumbuhan.
- ✓ *affiliation motivation*, adalah dorongan untuk bekerjasama dengan orang lain.

- ✓ *competence motivation*, adalah dorongan untuk berprestasi baik dengan melakukan pekerjaan yang bermutu tinggi.
- ✓ *power motivation*, adalah dorongan untuk dapat mengendalikan suatu keadaan dan adanya kecenderungan mengambil risiko dalam menghancurkan rintangan-rintangan yang terjadi.

## METODE PENELITIAN

Jenis dan pendekatan penelitian yang diajukan ini adalah penelitian kausalitas, yaitu penelitian yang difokuskan untuk membuktikan pengaruh *servant leadership* dan motivasi sebagai variabel bebas terhadap kinerja anggota Subdit Regident Ditlantas Polda Jatim sebagai variabel terikat. Rancangan penelitian ini berbentuk riset yang dilakukan dengan menggunakan instrument kuesioner. Variabel yang digunakan untuk penelitian terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat.

Lokasi penelitian akan dilakukan pada kantor Subdit Regident Ditlantas Polda Jawa Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Subdit Regident Ditlantas Polda Jatim yang berjumlah 500 orang. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012: 80).

Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*, dengan menggunakan jenis *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012: 85). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012: 80). Sampel dalam penelitian ini diambil sebanyak 48 orang anggota Subdit Regident Ditlantas Polda Jatim dengan rincian para kepala kelompok kerja (Kapokja) dan perwakilan

anggota pada masing-masing kelompok kerja Subdit Regident Ditlantas Polda Jatim dengan rincian kepala kelompok kerja sebanyak 16 orang dan perwakilan anggota masing-masing kelompok kerja sebanyak 2 orang, sehingga total anggota 32.

## Analisis Regresi Linier Berganda

Peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mencari hubungan fungsional antara variabel-variabel tersebut. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda diperoleh untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan variabel dimensi-dimensi *servant leadership* dan motivasi pada kinerja anggota Subdit Regident Ditlantas Polda Jatim. Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2$$

Dimana:

Y = variabel terikat, yaitu Kinerja Anggota

X<sub>1</sub> = variabel bebas pertama, yaitu *Servant Leadership*

X<sub>2</sub> = variabel bebas kedua, yaitu Motivasi

a = konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = koefisien regresi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Subdit Regident merupakan unit kesatuan dari Ditlantas Polda Jatim yang dimana tugas pokoknya adalah melaksanakan kegiatan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi secara langsung kepada masyarakat. Kantor Subdit Regident terletak di Jl. Achmad Yani No. 116 Surabaya. Bentuk produk pelayanan rutin yang dilaksanakan subdit regident meliputi penerbitan BPKB, STNK dan SIM. Dalam pelaksanaan tugasnya, Subdit regident terbagi menjadi 3 unit pelaksana teknis regident, yaitu Sie BPKB, Sie STNK dan Sie SIM. Masing-masing seksi mempunyai tugas dan tanggung jawab yang beda sesuai tupoksi yg diemban pada masing-masing seksi sesuai dengan peraturan perundang undangan yaitu Undang Undang No. 22 Tahun 2009

tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan , Perkap No. 5 Tahun 2012 tentang Regident Ranmor dan Perkap No.9 Tahun 2012 tentang SIM. Adapun tugas pokok masing-masing seksi yaitu:

#### 1. SIE BPKB

Merupakan Unit Pelaksana Teknis Regident Ranmor yang bertanggung jawab pada penerbitan BPKB. BPKB adalah dokumen pemberi legitimasi kepemilikan ranmor yang diterbitkan oleh Polri dan berisi identitas ranmor dan pemilik, yang berlaku selama ranmor tidak di pindah tangankan.

Jenis produk layanan sie BPKB yaitu menerbitkan 4 macam produk layanan sebagai berikut:

1. Regident bit BPKB baru
2. Regident bit BPKB Perubahan
3. Regident bit BPKB mutasi
- 4 Regident bit BPKB pengganti hilang/rusak

#### 2. SIE STNK

Merupakan unit pelaksanateknis regident ranmor yang bertanggung jawab pada penerbitan STNK, yang mana STNK adalah dokumen ranmor yang berbentuk surat/ produk lain yang diterbitkan polri serta berisi identitas pemilik, ranmor dan masa berlaku termasuk perpanjangan. Produk layanan STNK yaitu sebagai berikut :

1. regident bit STNK baru
2. Regident bit STNK Perubahan
3. Regident bit STNK mutasi
4. Regident bit STNK pengganti hilang/rusak

#### 3. SIE SIM

Unit pelaksana teknis Regident Pengemudi yang bertanggung jawab pada penerbitan SIM. yang mana SIM merupakan tanda legitimasi kompetensi , alat kontrol dan data forensik Kepolisian bagi seseorang yang telah lulus uji pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan ranmor dijalan sesuai dengan persyaratan yang diatur dalam Undang Undang Lalulintas dan Angkutan Jalan. Produk layanan seksi SIM antara lain :

1. Regident bit SIM Baru

2. Regident bit SIM Perpanjangan

3. Regident bit SIM Pengalihan Golongan

4. Regident bit SIM Perubahan data Pengemudi

5. Regident bit SIM Penggantian Hilang / Rusak

6. Regident bit SIM Akibat Pencabutan

7. Regident bit SIM Internasional

Subdit Regident merupakan *liningpoint* dalam menjaga Kamseltibcarlantas (Keamanan, Keselamatan, Ketertiban dan Kelancaran Lalu Lintas) yaitu menjaga dinamika perkembangan lalu lintas secara menyeluruh agar tercipta keamanan dalam negeri yang diharapkan selalu tertib, aman, lancar dan kondusif, serta sebagai *basic* sumber data forensik ranmor dan pengemudi, dengan management teknologi sistem informasi yang kontinu, aktif, terpadu dan aman.

#### Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi dapat diketahui nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,748 yang menunjukkan 74,8% variabel terikat yaitu kinerja akan di pengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu variabel *servant leadership* dan motivasi, sedangkan sisanya sebesar 25,2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Secara parsial (individu) variabel *servant leadership* dan variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja anggota Subdit Regident Ditlantas Polda Jatim. Hal ini berdasarkan nilai  $t_{Hitung}$  masing-masing variabel independen lebih besar dari nilai  $t_{Tabel}$ . Pada variabel *servant leadership* nilai  $t_{Hitung}$  sebesar 4,916 >  $t_{Tabel}(2,008)$  dengan nilai signifikansi (0,00) ≤ taraf signifikansi (0,05), pada variabel motivasi nilai  $t_{Hitung}$  sebesar 2,460 >  $t_{Tabel}(2,008)$  dengan nilai signifikansi (0,018) ≤ taraf signifikansi (0,05). *Servant leadership* mendorong kolaborasi, kepercayaan, pandangan ke depan, mendengarkan, dan penggunaan etis kekuasaan dan pemberdayaan. Abraham Maslow

menyatakan motivasi adalah suatu dorongan kebutuhan dan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan dari tingkat kebutuhannya (Hierarki Kebutuhan) akan memengaruhi secara parsial yang signifikan terhadap kegunaan dari interaksi antara kemampuan dan motivasi (Robbins S.P, 2001:187). Maka dari itu dalam memotivasi anggota, seorang pimpinan harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan anggotanya, sehingga kinerja anggota akan baik, lancar, semangat, ikhlas dan berintegritas tinggi demi tercapainya tujuan institusi.

Secara simultan (bersama-sama) variabel *servant leadership* dan variabel motivasi juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja, berdasarkan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $66,956 > 3200$  dengan nilai signifikansi  $0,000 \leq$  taraf signifikan  $0,05$ . Ini berarti semua indikator variabel *servant leadership* yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dennis dan Bocarnea (2005; dalam Hussain dan Ali, 2012) yang juga lebih dikenal dengan nama SLAI (*Servant Leadership Assesment Instrument*) yaitu kasih yang murni (*agape*), kerendahan hati (*humility*), visi (*vision*), kepercayaan (*trust*) dan pemberdayaan (*empowerment*) serta semua indikator motivasi berdasarkan penelitian oleh Abraham Maslow yakni kebutuhan fisiologis (*basic needs*), kebutuhan rasa aman (*security needs*), kebutuhan afiliasi atau akseptansi (*social needs*), kebutuhan penghargaan (*esteem needs*) dan kebutuhan perwujudan diri (*self-actualization*), memiliki pengaruh secara simultan (bersama-sama) yang signifikan terhadap indikator kinerja berdasarkan penelitian yang diungkapkan Robbins (2006:26) yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian kinerja para anggota Subdit Regident Ditlantas Polda Jatim. Dari kedua variabel bebas diketahui *servant leadership* dan motivasi, baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja

anggota Subdit Regident Ditlantas Polda Jatim.

Hal ini membenarkan teori dari hasil penelitian Spears (2002) bahwa kinerja anggota akan meningkat apabila seorang pemimpin memiliki kemampuan:

- *Listening* (Mendengarkan). Secara tradisional, pemimpin di nilai dari kemampuan pemimpin tersebut dalam berkomunikasi dan mengambil keputusan. Namun, dalam *servant leadership*, kemampuan penting yang harus dimiliki seorang pemimpin adalah memperkuat komitmen untuk mendengarkan orang lain. Pemimpin melayani mengidentifikasi apa yang diinginkan oleh team dan membantu untuk mengklarifikasi keinginan tersebut. Sehingga dibutuhkan komitmen untuk mau mendengarkan. Mendengarkan di sini, direfleksikan dengan perilaku yang terus-menerus secara berkala.
- *Empathy* (Empati). *Servant-Leader* berjuang keras untuk memahami dan mengenal perasaan serta pikiran orang lain. Di perlukan penerimaan bahwa tiap anggota adalah spesial dan memiliki jiwa yang unik. Satu asumsi yang baik bagi pekerja adalah ketika mereka diterima dan tidak dilupakan bahwa mereka juga adalah manusia, sehingga diperlukan untuk menerima tingkah laku atau kemampuan bekerja yang mereka miliki.
- *Healing* (Pemulihan). Salah satu kekuatan dari kepemimpinan melayani adalah potensi yang dapat memulihkan satu pribadi dan yang lainnya. Banyak orang memiliki patah semangat dan memiliki perjuangan atas berbagai emosi tentang luka hati. Meskipun bagian ini adalah sangat manusiawi, namun dalam kepemimpinan melayani, di katakan bahwa orang-orang

tersebut memiliki kesempatan untuk kembali utuh, ketika pemimpin dan anggotanya terjalin dalam suatu kontak. Dalam *The Servant as Leader*, Greenleaf menuliskan bahwa terdapat suatu komunikasi yang sukar untuk dipahami antara yang dilayani dan yang dipimpin jika keduanya saling memahami bahwa kesatuan adalah ketika mereka saling berbagi.

- *Awareness* (Kesadaran). Kesadaran umum, dan terutama kesadaran diri, memperkuat *servant leadership*. Kesadaran juga membantudalam memahamiisu-isuyang melibatkanetika dan nilai-nilai. Kesadaran dapat membantu seorang pemimpin melihat situasidari posisiyang palinglebih terintegrasisecara keseluruhan.
- *Persuasion* (Kekuatan untuk meyakinkan). Ciri lain dari kepemimpinan *servant leadership* adalah pemimpin lebih menggunakan pengaruh yang dimiliki dalam menetapkan keputusan organisai. Pemimpin berusaha meyakinkan karyawannya dari pada menggunakan otoritas jabatan untuk membuat suatu sikap patuh dari karyawan. Ciri ini memberikan suatu perbedaan yang mendasar dengan kepemimpinan otoriter tradisional.
- *Conceptualization* (Konseptualisasi). Pemimpin yang menerapkan *servant leadership*, berusaha untuk dapat melihat permasalahan yang terjadi dalam organisasi dengan prespektif konseptualisasi pemikiran yang besar. Hal ini tentunya menuntut seseorang untuk dapat berpikir *out of the box*. Bagi banyak manager, hal ini hal ini memerlukan disiplin dan latihan. Dalam *servant leadership*, pemimpin berperan untuk mencari keseimbangan antara berpikir

secara konseptual dengan praktek sehari-hari yang terfokus.

- *Foresight* (Kekuatan atau Kemampuan untuk Memprediksi). *Foresight* adalah sebuah karakteristik yang memungkinkan *servant leader* untuk memahami kejadian dimasa lalu, realitas masa kini, dan kemungkinan konsekuensi dari keputusan untuk masa depan. Hal ini juga berakar dalam pikiran intuitif.
- *Stewardship* (Pekerjaan Mengurus Sesuatu). Dalam karakteristik ini, semua bagian dalam organisasi, memainkan peran penting dalam memegang institusi mereka dalam kepercayaan untuk kebaikan masyarakat. *Servant leadership*, seperti pelayanan, diasumsikan pertama dan terutama komitmen untuk melayani kebutuhan orang lain. Ini juga menekankan penggunaan keterbukaan dan persuasif dari pada kontrol.
- *Commitment to the Growth of People* (Komitmen untuk Pertumbuhan Anggota). Kepeminpinan melayani percaya bahwa semua orang memiliki nilai intrinsik yang melampaui kontribusi nyata sebagai pekerja. Akibatnya, *Servant Leadership* sangat berkomitmen untuk pertumbuhan setiap individu dalam institusi tersebut. *Servant Leadership* mengakui tanggungjawab yang besar untuk melakukan segala kemungkinan untuk memelihara pertumbuhan karyawan.
- *Building Community* (Membangun Komunitas). *Servant Leadership* berusaha untuk mengidentifikasi beberapa cara untuk membangun komunitas di antara mereka yang bekerja dalam suatu institusi tertentu. *Servant Leadership* menunjukkan bahwa komunitas yang sejati dapat

dibentuk di antara mereka yang bekerjadalam bisnis dan lembaga lainnya. Dalam essainya (1970), Greenleaf mengatakan bahwa, semua yang dibutuhkan untuk membangun kembali masyarakat sebagai bentuk kehidupan yang layak untuk sejumlah besar orang adalah dengan *servant leader* yang cukup untuk menunjukkan jalan, bukan dengan gerakan massa, tetapi oleh setiap *Servant Leader* yang menunjukkan kewajibannya sendiri pada masyarakat terkait kelompok.

Hal ini memang membuktikan dewasa ini terjadi pergeseran karakteristik kepemimpinan. Seperti yang diungkapkan Bass (2000) dalam diskusinya tentang *transformational leadership* dengan bentuk kepemimpinan yang lain menyatakan bahwa terdapat banyak kesamaan *servant leadership* dengan *transformational leadership*. Kesamaan tersebut terkait dengan karakteristik *vision, influence, credibility, trust, dan service*. Namun, *servant leadership* mempunyai tingkat lebih tinggi dari *transformational leadership* karena terdapat penyamaan (*alignment*) motif pemimpin dan karyawan. Dan juga teori Polleys (2002) juga membuat perbandingan *servant leadership* dengan tiga paradigma kepemimpinan yang sebelumnya, yaitu pendekatan *trait, behavioral, dan contingency*. Polley juga menyatakan bahwa *servant leadership* sangat dekat kesamaannya dengan *transformational leadership*. *Servant leadership* memiliki kesamaan prinsip dengan teori LMX (*Leader-Member Exchange*) yang dikemukakan oleh Barbuto dan Wheeler (2006). Pada teori LMX, pemimpin dengan LMX yang tinggi akan mengembangkan secara signifikan *trusting dan mutually beneficial relationship with employees* sama seperti *servant leader* yang mengembangkan *strong supportive relationship with all employees and colleagues* (Spears, 2004).

## SIMPULAN

Bentuk kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) sangat dibutuhkan ditengah tengah lingkungan kerja pada saat ini untuk meningkatkan kinerja anggota. Dan juga peran seorang pemimpin yang berpengalaman dan berpengetahuan luas sehingga dapat memberikan motivasi serta stigma-stigma positif yang kuat terhadap anggota untuk selalu bekerja dengan semangat dan meningkatkan kinerja dan produktivitas anggota dalam menyelesaikan suatu tugas/pekerjaan. Maka dari itu figur seorang *servant leadership* yang mampu memotivasi positif terhadap anggota akan memberikan pengaruh yang sangat tinggi terhadap peningkatan kinerja anggota untuk mencapai tujuan visi misi suatu instansi/ unit kerja dengan baik, terukur, maksimal, termonitor dan tercipta suatu lingkungan kerja yang aman dan kondusif.

Peneliti dapat memberikan saran bahwa kebutuhan dunia manajemen saat ini membutuhkan seorang *servant leadership* yang mampu memberikan motivasi stigma positif serta mempunyai jiwa pelindung, pelayan dan pengayom terhadap terhadap anggota. Anggota merupakan elemen penting dalam peningkatan produktivitas dan keberhasilan suatu visi misi seorang pemimpin dalam mensukseskan dan membesarkan instansi / unit kelompok kerja yang di pimpinnya, karena hakikatnya seorang pemimpin bukanlah siapa siapa tanpa peran secara masiv dari anggota yang mendukung. Sehingga tercipta suatu sinergitas positif antara pemimpin dan anggota.

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5

- Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Ijin Mengemudi.
- Agusta, Leonardo. Eddy Madiono Sutanto. 2013. Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Haragon Surabaya. *AGORA* Vol 1 No 3, 2013.
- Ambali, A., Suleiman, G., Bakar, A., Hashim, R., & Tariq, Z. 2011. Servant leadership's values and staff's commitment: policy implementation focus. *American Journal of Scientific Research*, 13, 18-40.
- Antonakis, J. 2012. *Transformational and charismatic leadership* [book summary]. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Greenleaf, Robert K. 1998. *The Power of Servant-Leadership*. Berrett-Koehler. San Francisco, United States.
- Greenleaf, Robert K., Larry C. Spears. 2002. *Servant Leadership :A Journey into the Nature of Legitimate Power and Greatness*. Paulist Press International, U.S. Mahwah, United States.
- Indrapraja, F. 2014. *Kepemimpinan transformasional* (Transformational leadership). Kompasiana. Diambil dari [http://www.kompasiana.com/in-drapradja/kepemimpinan-transformasional-transformational-leadership\\_54f7cb76a33311be208b4a4a](http://www.kompasiana.com/in-drapradja/kepemimpinan-transformasional-transformational-leadership_54f7cb76a33311be208b4a4a).
- Kleine, C., & Webenberger, B. 2013. Leadership impact on organizational commitment: The mediating role of management control systems choice. *J Manag Control*, (24),241-266.
- Lee, J. 2005. Effects of leadership and leader-member exchange on commitment. *Leadership & Organization Development Journal*, 26(8), 665-672.
- Sunjoyo. 2011. The exceptional leader-managers performance. *Proceeding of the 3rd National Seminar of Forum Manajemen Indonesia (FMI)*. Management: The Next Opportunity and Challenge from Competition to Collaboration. Bandung.
- Tatilu, James. Victor P.K Lengkong & Greis M. Sendow. 2014. Kepemimpinan Transaksional, Transformasional, Servant Leadership Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Sinar Galesong Pratama Manado. *Jurnal Emba* Vol. 2 No. 1 (2014).
- Wallace, E., de Chernatony, L., & Buil, I. 2011. How leadership and commitment influence bank employees' adoption of their bank's values. *Journal of Business Ethics* (101), 397-414.