

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN *EMPLOYEE VOICE* TERHADAP
JOB SATISFACTION PADA BANK BUKOPIN SYARIAH DI SAMARINDA**

Aldrian Rizky Novanda

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman,

email: anovanda61@gmail.com,

ABSTRACT

Aldrian Rizky Novanda, 2017. The Influence of Servant Leadership and Employee Voice Toward Job Satisfaction (On Employees of Bukopin Syariah Bank Samarinda Branch). Under the guidance of Prof. Dr. Sukisno S. Riadi and Dr. Dirga Lestari AS, SE., MM.

This study aimed to test whether Servant Leadership and Employee Voice to Job Satisfaction on employees of Bukopin Syariah Bank Samarinda Branch. Independent variable in this study is the Servant Leadership and Employee Voice. The dependent variable is Job Satisfaction. This research was conducted on employees of Bukopin Syariah Bank Samarinda Branch consisting of 60 respondents.

This type research is quantitative research. Method data collection using the questionnaire. Data analysis using multiple linear regression. The results showed that servant leadership and employee voice is positive and significant effect towards job satisfaction.

Keywords: Servant Leadership, Employee Voice and Job Satisfaction

ABSTRAK

Aldrian Rizky Novanda, 2017. Pengaruh Servant Leadership dan Employee Voice Terhadap Job Satisfaction (Pada Karyawan Bank Bukopin Syariah Cabang Samarinda). Dibawah bimbingan Prof. Dr. Sukisno S. Riadi dan Dr. Dirga Lestari AS, SE., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah *Servant Leadership* dan *Employee Voice* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* karyawan Bank Bukopin Syariah Cabang Samarinda. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Servant Leadership* dan *Employee Voice* sementara variabel terikat adalah *Job Satisfaction*. Penelitian ini dilakukan pada karyawan Bank Bukopin Syariah Cabang Samarinda yang terdiri dari 60 responden.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Servant Leadership* dan *Employee Voice* berpengaruh positif signifikan terhadap *Job Satisfaction*.

Kata kunci: Servant Leadership, Employee Voice dan Job Satisfaction

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu hal yang penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, karena Sumber Daya Manusia sendiri merupakan penggerak utama yang menjalankan roda pada suatu organisasi atau perusahaan. Sumber Daya Manusia selain menjadi roda penggerak perusahaan juga sebagai penentu keberhasilan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan hal yang penting dan jadi pertimbangan dalam manajer Sumber Daya Manusia di setiap organisasi baik yang berorientasi profit maupun non profit, karena pada dasarnya kepuasan kerja inilah yang menjadi tujuan awal setiap karyawan didalam melakukan pekerjaan. Meskipun secara umum dapat dikatakan bahwa setiap karyawan ingin meraih prestasi termasuk dalam meniti karir. Ukuran keberhasilan yang digunakan memang berbeda-beda dan perbedaan tersebut merupakan akibat tingkat kepuasan karyawan berbeda pula.

Hal penting lain dalam mengelola Sumber Daya Manusia adalah pemimpin yang mengerti akan karyawannya, dalam pengertian disini adalah pemimpin yang melayani dan mendengar keluh kesah dan saran yang sifatnya dapat membuat perusahaan menjadi lebih baik lagi. Neuschell (2008:117) mengatakan bahwa pemimpin yang melayani adalah seorang pemimpin dengan pengikut yang ia bantu untuk berkembang dalam reputasi, kemampuan atau dalam sejumlah hal memberi kontribusi untuk membangun mereka menjadi orang yang berguna dan bahagia. Kepemimpinan pelayan adalah suatu kepemimpinan yang berawal dari perasaan tulus yang timbul dari dalam hati yang berkehendak untuk melayani, yaitu untuk menjadi pihak pertama yang melayani.

Selain melayani karyawan, pemimpin juga harus terbuka terhadap keluhan, kritik dan saran. Suara pekerja merupakan salah satu faktor penting dalam memajukan suatu organisasi atau perusahaan dan merupakan salah satu hal yang menantang tetapi membangun. Pandangan positif, ide atau kekhawatiran terkait dengan masalah pekerjaan dikatakan berhubungan dengan seleksi prosedur dan proses kerja, dimana para pekerja berbicara mengenai kegagalan dalam proses

kerja yang sudah ada dan kebutuhan akan perbaikan dan pengembangan prosedur dan proses kerja (Liang et al., 2012).

Penelitian ini dilakukan di Bank Bukopin Syariah Jl. Pangeran Diponegoro Samarinda dengan responden seluruh karyawan yang bekerja pada bank tersebut. Penelitian ini dilakukan karena kepuasan kerja (*job satisfaction*) yang belum maksimal yang disebabkan oleh kurangnya kepedulian pemimpin terhadap karyawan serta kritik dan saran yang tidak selalu didengar oleh pemimpin bank tersebut.

KAJIAN PUSTAKA

1. Job Satisfaction

Job Satisfaction atau kepuasan kerja memiliki banyak definisi, salah satunya adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya (Hasibuan, 2014). Robbins (2003) menyatakan bahwa kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan sedangkan seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang rendah menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan. Sementara itu, Hulin dan Judge (2003) memiliki interpretasi tersendiri dalam mendefinisikan kepuasan kerja yang menurut mereka terdiri dari respon psikologi multidimensional pada pekerjaan individu dan responnya dilihat dari aspek rasional, aspek emosional dan perilaku.

2. Servant Leadership

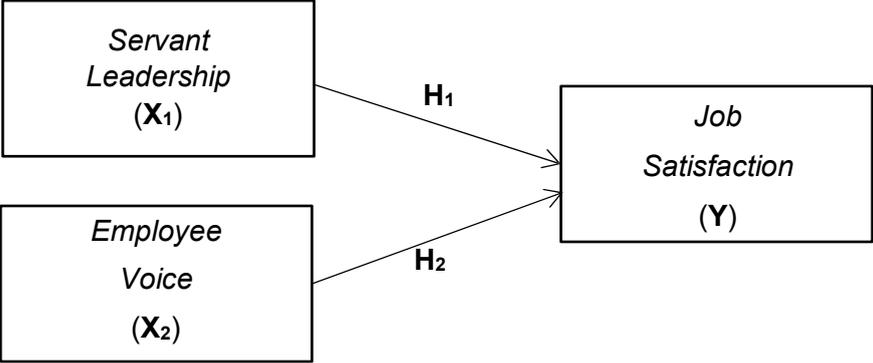
Menurut Greenleaf (2002), *servant leadership* adalah suatu gaya kepemimpinan yang berasal dari perasaan tulus yang timbul dari dalam hati yang berkenan untuk melayani, yaitu menjadi pihak pertama yang melayani (Lantu, 2007). Sendjaya (2015) mengemukakan bahwa *servant leadership* adalah pemimpin yang mengutamakan kebutuhan orang lain, aspirasi dan kepentingan orang lain di atas kepentingan diri sendiri dan berkomitmen untuk melayani orang lain. Hal ini dibuktikan dengan kepedulian yang ditunjukkan oleh seorang

pemimpin untuk memastikan bahwa kebutuhan orang lain menjadi prioritas untuk dilayani. (Spears dan Lawrence, 2004).

3. Employee Voice

Wilkinson et al. (2014) mendefinisikan *employee voice* sebagai jalan bagi karyawan untuk mengatakan dan secara potensial dapat mempengaruhi pemimpin tentang masalah yang memiliki dampak terhadap pekerjaan para karyawan. *Employee voice* dapat memberikan tantangan dan melemahkan keadaan suatu perusahaan dan pemilik perusahaan itu sendiri (Morrison dan Milliken, 2000), hal tersebut merupakan kebijaksanaan pada ketentuan informasi yang bertujuan untuk meningkatkan fungsi organisasional dan operasional karyawan (Van Dyne dan LePine, 1998) dan bisa digunakan untuk memperkenalkan perubahan yang konstruktif dalam status quo suatu perusahaan jika arahnya positif (Zhou dan George, 2001).

KERANGKA KONSEP



METODE PENELITIAN

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2014:171). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan

yang bekerja pada Bank Bukopin Syariah Cabang Samarinda yang bertugas dikantor berjumlah 60 orang.

Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel dengan melibatkan seluruh anggota sebagai sampel atau istilah lain juga menyebutnya sebagai sensus. Sampel jenuh sering diartikan sampel sudah maksimum, ditambah berapapun tidak akan merubah keterwakilan (Sugiyono, 2014:85). Berdasarkan pada kriteria yang telah ditentukan tersebut maka dalam penelitian ini digunakan sampel sebanyak 60 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian validitas kuesioner dari semua variabel independen dan dependen memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari $r_{tabel} > 0,3$ sehingga semua pernyataan dinyatakan valid. Uji reliabilitas dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari $> 0,6$: *Job Satisfaction* sebesar 0,701, *Servant Leadership* sebesar 0,753, dan *Employee Voice* sebesar 0,778) maka seluruh variabel dalam penelitian dinyatakan reliabel.

2. Analisis Linier Berganda dan Uji Parsial (t)

Tabel 1. Koefisien

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.813	.291		2.799	.007
		.384	.118	.418	3.249	.002
		.349	.106	.425	3.302	.002

a. Dependent Variable: Job Satisfaction Mean

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 23, 2017

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan bahwa :

1. Konstanta (*constant*) menunjukkan hasil 0,813 yang berarti, jika variabel *servant leadership* (X1) dan *employee voice* (X2) tidak diperhitungkan atau tidak ada, maka *job satisfaction* (Y) akan meningkat sebesar 0,813 persen.
2. Nilai t_{hitung} variabel *servant leadership* (X1) sebesar 3,249 yang jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1.67356 ($3,249 > 1,673$), hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan pengujian menunjukkan nilai variabel *servant leadership* (X1) sebesar 0,384 dengan signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ yang berarti bahwa model regresi tersebut signifikan. Nilai variabel *servant leadership* (X1) sebesar 0,384, artinya bila terjadi penambahan atau peningkatan variabel *servant leadership* sebesar 1 satuan, maka mempengaruhi terhadap meningkatnya *job satisfaction* sebesar 0,384 atau 38,4% dengan mengasumsikan variabel independen lain konstan. Dengan demikian secara parsial *servant leadership* (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap *job satisfaction* (Y).
3. Nilai t_{hitung} variabel *employee voice* (X2) sebesar 3.302 yang jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1.67356 ($3.302 > 1,673$), hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan pengujian menunjukkan nilai variabel *employee voice* (X2) sebesar 0,349 dengan signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ yang berarti bahwa model regresi tersebut signifikan. Nilai variabel *employee voice* (X2) sebesar 0,349, artinya bila terjadi penambahan atau peningkatan variabel *employee voice* sebesar 1 satuan, maka mempengaruhi terhadap meningkatnya *job satisfaction* sebesar 0,349 atau 39,4% dengan mengasumsikan variabel independen lain konstan. Dengan demikian secara parsial *employee voice* (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap *job satisfaction* (Y).

3. Analisis Koefisien Korelasi

Tabel 2. Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.788 ^a	.621	.607	.28883

a. Predictors: (Constant), Employee Voice Mean, Servant Leadership Mean

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 23, 2017

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai koefisien sebagai berikut :

1. Nilai R sebesar 0,788 atau 78,8% yang berarti tingkat keeratan hubungan antara variabel *job satisfaction* (Y) dengan *servant leadership* (X1) dan *employee voice* (X2) berdasarkan Tabel interpretasi korelasi adalah kuat.
2. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,621 (0,621 x 100%), hal ini menunjukkan besarnya proporsi yang dapat dijelaskan oleh variabel independen adalah sebesar 62,1%, sedangkan sisanya 37,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

4. Uji F (Uji Kelayakan Model)

Tabel 3. Hasil Uji F (Uji Kelayakan Model)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.119	2	3.560	42.670	.000 ^b
.		4.338	52	.083		
.		11.457	54			

a. Dependent Variable: Job Satisfaction Mean

b. Predictors: (Constant), Employee Voice Mean, Servant Leadership Mean

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 23, 2017

Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 42.670 > daripada F_{tabel} sebesar 3.17 dengan probabilitas $0,000 < \alpha 0,05$. Dikarenakan probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi *job satisfaction* (Y) atau dapat dikatakan bahwa model regresi adalah model yang baik atau layak (*goodness of fit*).

5. Pembahasan

1. Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap *Job Satisfaction*

Berdasarkan hasil penelitian diatas, menunjukkan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif signifikan terhadap *job satisfaction* karyawan Bank Bukopin Syariah Cabang Samarinda. Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif signifikan terhadap *job satisfaction* karyawan Bank Bukopin Syariah Cabang Samarinda dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *servant leadership* maka akan semakin meningkatkan *job satisfaction* karyawan.

2. Pengaruh *Employee Voice* Terhadap *Job Satisfaction*

Berdasarkan hasil penelitian diatas, menunjukkan bahwa *employee voice* berpengaruh positif signifikan terhadap *job satisfaction* karyawan Bank Bukopin Syariah Cabang Samarinda. Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa *employee voice* berpengaruh positif signifikan terhadap *job satisfaction* karyawan Bank Bukopin Syariah Cabang Samarinda dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *employee voice* maka akan semakin meningkatkan *job satisfaction* karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh *servant leadership* (X1) dan *employee voice* (X2) terhadap *job satisfaction* yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan Bank Bukopin Syariah

Cabang Samarinda yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya , maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *servant leadership* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* karyawan Bank Bukopin Syariah Cabang Samarinda. Hal ini menunjukkan semakin tinggi *servant leadership* berupa kasih sayang, pemberdayaan, memiliki visi, memiliki kerendahan hati dan dapat dipercaya maka akan meningkatkan *job satisfaction* karyawan pada Bank Bukopin Syariah Cabang Samarinda.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *employee voice* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* karyawan Bank Bukopin Syariah Cabang Samarinda. Hal ini menunjukkan semakin tinggi *employee voice* berupa kepemimpinan yang baik, pelatihan yang baik serta kejujuran dan keterbukaan yang dimiliki oleh atasan maka akan meningkatkan *job satisfaction* karyawan Bank Bukopin Syariah Cabang Samarinda.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dikemukakan, maka dalam upaya meningkatkan *job satisfaction* karyawan Bank Bukopin Syariah Cabang Samarinda, dapat disarankan hal-hal berikut :

1. Diharapkan agar pihak Bank Bukopin Syariah Cabang Samarinda untuk dapat lebih memperhatikan *servant leadership*, yaitu gaya kepemimpinan yang melayani sehingga karyawan yang kesulitan dalam menghadapi masalah terkait pekerjaan bisa terselesaikan dengan baik.
2. Pihak Bank Bukopin Syariah Cabang Samarinda juga harus lebih memperhatikan *employee voice*, yaitu merupakan suara para pekerja mengenai kegagalan dalam proses kerja yang sudah ada dan kebutuhan akan perbaikan dan pengembangan prosedur dan proses kerja agar lebih mendengarkan lagi keluhan, kritik dan saran terkait pekerjaan.
3. Pada *employee voice* terutama pada indikator “karyawan dipercayaya untuk menyuarakan perbaikan prosedur kerja”, sebagian karyawan telah menyuarakan

kritik dan saran mereka terkait proses atau sistem kerja, tetapi untuk sebagian karyawan mungkin merasa segan untuk menyampaikan perihal tersebut kepada atasan mereka. Saran dari peneliti sebaiknya atasan lebih aktif berkomunikasi pada karyawan yang segan tersebut terkait kritik dan saran yang sifatnya positif demi meningkatkan *job satisfaction* karyawan.

4. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian terkait, diharapkan untuk mempertimbangkan faktor lain yang memiliki hubungan dengan *servant leadership*, *employee voice* dan *job satisfaction*, serta dapat melakukan penelitian pada jenis pekerjaan yang berbeda di beberapa perusahaan besar lainnya, agar hasil penelitian dapat bervariasi dan dapat memperkaya referensi tentang *servant leadership*, *employee voice* dan *job satisfaction*.