

**ANTESEDEN KINERJA PEGAWAI PADA PT. PELNI
CABANG TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

RIO SAPUTRA
NIM : 16612285



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2023**

**ANTESEDEN KINERJA PEGAWAI PADA PT. PELNI
CABANG TANJUNGPINANG**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

OLEH

**Nama : RIO SAPUTRA
NIM : 16612285**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2023**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**ANTESEDEN KINERJA PEGAWAI PADA PT. PELNI
CABANG TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

Nama : Rio Saputra
NIM : 16612285

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,



Satriadi, S.AP, M.Sc.
NIDN. 1011108901 /Lektor

Pembimbing Kedua,



Octojaya Abriyoso, S.I.Kom, M.M.
NIDN. 1005108903 /Lektor



Skripsi Berjudul

**ANTESEDEN KINERJA PEGAWAI PADA PT. PELNI
CABANG TANJUNGPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

NAMA : Rio Saputra
NIM : 16612285

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal
Dua Puluh Sembilan Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,



Satriadi, S.AP, M.Sc..
NIDN. 1011108901 / Lektor

Sekretaris,



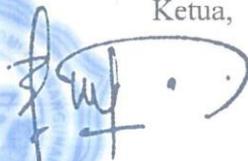
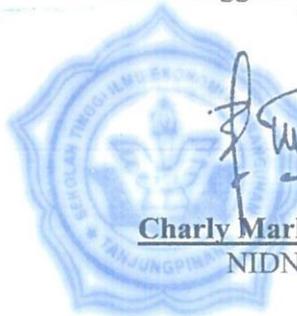
Eka Kurnia Saputra, S.T., M.M.
NIDN. 1011088902/ Lektor

Anggota



Armansyah, S.E., M.M.
NIDN. 1010088302/ Lektor

Tanjungpinang, Agustus 2023
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang,
Ketua,



Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA
NIDN. 1029127801/Lektor

PERNYATAAN

Nama : Rio Saputra
NIM : 16612285
Tahun Angkatan : 2016
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.13
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Anteseden Kinerja Pegawai Pada PT. Pelnindo Cabang
Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata di kemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, Juli 2023



Rio Saputra
NIM. 16612285

HALAMAN PERSEMBAHAN



Alhamdulillah wassyukurillah wanikmatullah warahmatullah

Sujud syukur kusembahkan kepada-Mu ya Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang. Tuhan semesta alam, atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman, dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal masa depan saya, dalam mencapai cita-cita saya. Sholawat dan Salam selalu saya limpahkan atas keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Saya persembahkan tugas akhir ini untuk orang tercinta dan tersayang atas kasihnya yang berlimpah.

Teristimewa untuk Ayah dan Ibu tercinta, terkasih dan tersayang. Terima kasih untuk dukungan yang kalian berikan kepada ananda, terima kasih untuk nasihat dan motivasi yang kalian berikan kepada ananda, terima kasih selalu menemani saya dalam kondisi dan situasi apapun dari awal saya berjuang sampai ananda berada di titik ini. Kalian berdua orang tua terhebat dan terkuat untuk saya. Tiada kata yang bisa saya ungkapkan selain kata terima kasih yang sebanyak-banyaknya. Mungkin ini hanya hadiah kecil yang dapat saya berikan kepada kalian untuk saat ini. Semoga kalian bangga dengan hadiah kecil ini.

Teruntuk yang saya hormati kedua dosen pembimbing saya. Izin saya mengantarkan ucapan terima kasih untukmu dosen pembimbing yang telah bersedia mengantarkan saya untuk mencapai gelar sarjana. Terima kasih Bapak Satriadi, S.AP, M.Sc. dan Octojaya Abriyoso, S.I.Kom, M.M. saya bersyukur menjadi salah satu anak bimbingan bapak. Terima kasih untuk semua kritikan, saran, dan nasihat yang telah kalian berikan. Sebagai mahasiswa yang penuh keterbatasan tentu banyak sekali kesalahan saya kepada ibu dan bapak saya meminta maaf untuk kesalahan saya. Semoga kebaikan selalu menyertai ibu dan bapak.

Serta teman seperjuangan yang saya kasihi kalian tetaplah yang teristimewa sepanjang perjalanan perkuliahan yang kita tempuh bersama. Sukses dan tetap semangat untuk kita semua, masuk bersama dan keluar juga kita harus bersama.

HALAMAN MOTO

“Tidak Ada Kata Putus Asa dalam Menggapai Impian di Masa Depan”

-Rio Saputra-

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur disampaikan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua yang penuh dengan kekhilafan dalam bertindak dan berpikir. Sholawat dan salam diutarakan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta dengan keluarga dan para sahabatnya. Semoga di hari akhir kelak kita semuanya sebagai umatnya mendapatkan siraman syafa'atnya di yaumul akhir kelak. Penulis bersyukur bisa menyelesaikan proposal penelitian dengan judul “Anteseden Kinerja Pegawai Pada PT. Peln Cabang Tanjungpinang” dengan lancar tanpa memiliki kesulitan yang berarti.

Dalam penulisan proposal penelitian ini disadari begitu banyak pertolongan yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. Sebab tanpa adanya pertolongan tersebut tidak mungkin penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini tepat sesuai dengan waktunya. Oleh karenanya, penulis pun menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Ibu Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E., M.Si. Ak. CA. selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, S.E., M.Si. Ak. CA. selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Muhammad Rizki, B.H.Sc., M..H.Sc.. selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

5. Bapak Eka Kurnia Saputra, S.T., M.M selaku ketua Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Bapak Satriadi, S.AP., M.Sc. selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, masukan serta saran untuk penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Octojaya Abriyoso., S.I.Kom, M.M., selaku pembimbing II sekaligus sekretaris Program Studi Manajemen yang juga dengan ketulusan hati membimbing saya dalam penulisan skripsi ini.
8. Kepala Kantor beserta jajaran yang telah mengizinkan kepada saya untuk bisa meneliti di kantor PT. Pelni Cabang Tanjungpinang.
9. Seluruh dosen dan staff STIE Pembangunan Tanjungpinang yang selalu membantu dalam proses belajar mengajar.
10. Terimakasih buat keluarga tercinta Ayah dan Ibu yang sudah mendoakan untuk kelancaran pembuatan skripsi ini.
11. Terimakasih kembali untuk teman-teman yang sudah memberikan motivasi dengan memberikan semangat

Banyak kekurangan dan bahkan kesalahan dalam penulisan skripsi ini, maka dari itu dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan adanya kritik dan saran membangun guna menjadikan proposal penelitian ini lebih sempurna. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat berupapengetahuan bagi pihak yang membutuhkan referensi ilmu terkait dan juga

bagi siapapun yang membutuhkannya khususnya mahasiswa/mahasiswi jurusan manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.

Tanjungpinang, Juli 2023
Penulis

RIO SAPUTRA
NIM. 16612285

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Kegunaan Penelitian	11
1.5. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Tinjauan Teori	14
2.1.1. Manajemen.....	14
2.1.1.1. Pengertian Manajemen	14
2.1.1.2. Fungsi Manajemen	15
2.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia	17
2.1.3. Kepemimpinan Melayani.....	20
2.1.3.1. Pengertian Kepemimpinan Melayani	20
2.1.3.2. Indikator Kepemimpinan Melayani.....	22
2.1.4. Komitmen Organisasi	24
2.1.4.1. Pengertian Komitmen Organisasi.....	24
2.1.4.2. Indikator Komitmen Organisasi	25

2.1.5. Kinerja Pegawai	26
2.1.5.1. Pengertian Kinerja Pegawai.....	26
2.1.5.2. Indikator Kinerja Pegawai	28
2.2. Hubungan Antar Variabel	29
2.3. Kerangka Pemikiran.....	30
2.4. Hipotesis.....	31
2.5. Penelitian Terdahulu	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1. Jenis Penelitian.....	35
3.2. Jenis Data.....	35
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4. Populasi dan Sampel	37
3.5. Defenisi Operasional Variabel.....	38
3.6. Teknik Pengolahan Data.....	40
3.7. Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Hasil Penelitian	50
4.1.1. Gambaran Umum	50
4.1.2. Karakteristik Responden.....	57
4.1.3. Deskripsi Tanggapan Responden.....	59
4.1.4. Hasil Uji Validitas	67
4.1.5. Hasil Uji Reliabilitas	69
4.1.6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	73
4.1.7. Hasil Uji Hipotesis	75
4.2. Pembahasan.....	78
4.2.1. Pengaruh Kepemimpinan Melayani Terhadap Kinerja Pegawai.....	78
4.2.2. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai.....	79

BAB V PENUTUP.....	80
5.1. Kesimpulan	80
5.2. Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CURICULUM VITAE

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka konseptual.....	31
Gambar 4.1	Bagan Struktur Organisasi PT. Pelni Cabang Tanjungpinang.....	51
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas.....	71
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas.....	71
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1 :	Surat Keterangan Objek Penelitian
Lampiran 2 :	Kuesioner
Lampiran 3 :	Hasil Tabulasi
Lampiran 4 :	Hasil JASP
Lampiran 5 :	<i>Plagiarism</i>

ABSTRAK

ANTESEDEN KINERJA PEGAWAI PADA PT. PELNI CABANG TANJUNGPINANG

Rio Saputra, 16612285, Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang.
Riosaputra.s2016@gmail.com

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara Kepemimpinan Melayani Terhadap Kinerja Pegawai, pengaruh antara Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Pelni Cabang Tanjungpinang serta pengaruh antara Kepemimpinan Melayani dan Komitmen Organisasi secara Bersama-sama Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Pelni Cabang Tanjungpinang.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 orang responden dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Metode, jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Objek penelitian ini berupa karyawan PT. Pelni (Persero) cabang Tanjungpinang. Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara, yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Dimana responden mengisi kuesioner sebanyak 24 butir pernyataan yang berkaitan dengan variabel yang diukur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan melayani memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja Pegawai PT. Pelni Tanjungpinang pernyataan ini ditunjukkan atau dibuktikan dari hasil uji t (parsial) dengan nilai t hitung sebesar $1,068 < 1,311$. Kemudian variabel komitmen organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai PT. Pelni Tanjungpinang, pernyataan ini ditunjukkan atau dibuktikan dari hasil uji t (parsial) dengan nilai t hitung sebesar $1,940 > 1,311$. Selanjutnya berdasarkan hasil uji secara simultan (uji F) variabel kepemimpinan melayani dan komitmen organisasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kinerja pegawai PT. Pelni (Persero) cabang Tanjungpinang.

Dapat disimpulkan PT. Pelni (Persero) cabang Tanjungpinang, dapat meningkatkan kinerja karyawannya jika kepemimpinan melayani dan komitmen organisasi dapat diterapkan secara utuh dan bertanggungjawab.

Kata Kunci : Kepemimpinan melayani, Komitmen Organisasi, dan Kinerja Pegawai

Dosen Pembimbing 1 : Satriadi, S.Ap., M.Sc.

Dosen Pembimbing 2 : Oktojaya Abriyoso, S.I.Kom., M.M

ABSTRACT

ANTECEDENTS OF EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. PELNI TANJUNGPINANG BRANCH

Rio Saputra, 16612285, Management. STIE Tanjungpinang Development.
Riosaputra.s2016@gmail.com

The purpose of this study is to determine the influence between Servant Leadership on Employee Performance, the influence between Organizational Commitment to Employee Performance at PT. Pelni Tanjungpinang Branch and the influence between Servant Leadership and Organizational Commitment Together on Employee Performance at PT. Pelni Tanjungpinang Branch.

This study used a sample of 30 respondents using a saturated sample technique. The method, type of research in this study is quantitative research. The object of this research is in the form of employees of PT. Pelni (Persero) Tanjungpinang branch. Data collection is carried out in two ways, namely literature research and field research. Where respondents filled out a questionnaire as many as 24 points of statements related to the variables measured.

The results of this study show that the variable of serving leadership has an insignificant influence on the performance of PT employees. Pelni Tanjungpinang this statement is shown or proven from the results of the t test (partial) with a calculated t value of $1.068 < 1.311$. Then the variable of organizational commitment has a significant influence on the performance of PT. Pelni Tanjungpinang, this statement is shown or proven from the results of the t test (partial) with a calculated t value of $1.940 > 1.311$. Furthermore, based on the results of the simultaneous test (test F) the variables of leadership serving and organizational commitment affect together the performance of PT. Pelni (Persero) Tanjungpinang branch.

It can be concluded PT. Pelni (Persero) Tanjungpinang branch, can improve the performance of its employees if the leadership serves and the commitment of the organization can be applied fully and responsibly.

Keywords: Servant Leadership, Organizational Commitment, and Performance

Supervisor 1: Satriadi, S.Ap., M.Sc.

Supervisor 2 : Oktojaya Abriyoso, S.I.Kom., M.M

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Organisasi merupakan sebuah wadah yang dapat dijadikan sebagai alat untuk mencapai tujuan bersama serta merupakan kumpulan individu-individu dengan berbagai macam perilaku. Adanya perilaku yang berbeda-beda diantara individu membutuhkan koordinasi agar perbedaan tersebut menjadi sebuah sinergi yang bermanfaat dalam pencapaian tujuan organisasi agar visi dan tujuan tersebut dapat dicapai, setiap organisasi pasti akan mengerahkan semua sumber daya yang dimiliki. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan satu-satunya aset penting organisasi yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya dan dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian, proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan maupun kepegawaian karena sumber daya manusia dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia. Dalam mewujudkan sumber daya manusia tentunya diperlukan banyak faktor salah satunya adalah bagaimana cara seorang pemimpin atau atasan dalam mengarahkan para bawahan atau staf untuk mencapai tujuan organisasi.

Kepemimpinan (Wibowo, 2015) adalah kemampuan untuk memengaruhi suatu kelompok yang ditujukan pada pencapaian tujuan. Dalam menerapkan kepemimpinan, setiap pemimpin memiliki cara atau gaya kepemimpinannya masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Salah satu gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam suatu organisasi adalah gaya kepemimpinan melayani. Kepemimpinan yang melayani adalah gaya kepemimpinan tentang bagaimana membangun orang lain untuk membangun tujuan bersama dengan memfasilitasi pengembangan, pemberdayaan, dan pekerjaan bersama individu yang konsisten dengan kesehatan dan kesejahteraan jangka panjang para pengikut (Yukl, 2017).

Kepemimpinan yang melayani (Northhouse, 2017) adalah pendekatan yang berfokus pada kepemimpinan dari sudut pandang pemimpin dan perilakunya yang menekankan bahwa pemimpin memperhatikan pada masalah pengikut mereka, empati dengan mereka, serta mengembangkan mereka dan mengutamakan pengikut, memberdayakan mereka, dan membantu mereka mengembangkan kapasitas pribadinya secara penuh.

Salah satu hasil dari pemimpin dalam memengaruhi para anggota dalam suatu organisasi adalah komitmen organisasi para pengikutnya, jika komitmen para pengikut terhadap organisasinya tinggi mereka akan melaksanakan tugasnya secara maksimal (Wirawan, 2014). Komitmen organisasi menjadi hal penting bagi sebuah organisasi dalam menciptakan kelangsungan hidup sebuah organisasi apapun bentuk organisasinya, komitmen organisasi menunjukkan hasrat karyawan sebuah perusahaan untuk tetap tinggal dan bekerja serta mengabdikan diri bagi perusahaan.

Menurut Wibowo, pada dasarnya Komitmen organisasi merupakan kesediaan seseorang untuk meningkatkan diri dan menunjukkan loyalitas pada organisasi karena merasakan dirinya terlibat dalam kegiatan organisasi (Wibowo, 2015).

Komitmen organisasi (Wirawan, 2014) adalah perasaan keterkaitan atau keterikatan psikologis dan fisik pegawai terhadap organisasi tempat ia bekerja atau organisasi dimana ia menjadi anggotanya, keterkaitan atau keterikatan tersebut mempunyai nilai dan norma sehingga para anggota organisasi yang mempunyai komitmen akan mematuhi peraturan, kode etik dan standar kerja organisasi. Komitmen organisasi berkaitan dengan sikap karyawan yang menunjukkan loyalitas dan bagaimana seorang karyawan mengekspresikan perhatian mereka kepada kesuksesan dan kebaikan organisasinya, Karyawan yang mempunyai keterlibatan tinggi dalam bekerja dan tidak mempunyai keinginan keluar dari perusahaan, maka hal ini merupakan modal dasar untuk mendorong tumbuhnya komitmen organisasi.

Komitmen pegawai juga dapat dipandang sebagai suatu keadaan yang mana seorang pegawai atau individu memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut. Dengan demikian komitmen yang tinggi menunjukkan tingkat keberpihakan seorang karyawan terhadap organisasi yang mempekerjakannya Menurut wirawan salah satu hasil dari pemimpin dalam memengaruhi para anggota organisasi adalah komitmen organisasi para pengikutnya, jika komitmen para pengikut terhadap organisasinya tinggi mereka akan melaksanakan tugasnya secara maksimal dan menghasilkan kinerja yang tinggi para anggota organisasi yang mempunyai

komitmen terhadap organisasinya juga harus mempunyai keterkaitan secara fisik terhadap organisasinya (Wirawan, 2015).

Servant leadership sering kali diterapkan oleh para pemimpin di dunia baik itu dalam dunia bisnis, sosial-politik, hingga dunia akademi, dimana salah satu contohnya terdapat nama-nama besar dalam dunia bisnis yang menerapkan prinsip-prinsip kepemimpinan melayani dalam memimpin perusahaan mereka. Sebagai contohnya adalah Jack Lowe yang adalah pendiri TD Industries sebuah perusahaan kontaktor yang berdomisili di Dallas Texas, dimana pada tahun 1970 Jack Lowe membuat sebuah program pelatihan dibidang servant leadership kepada karyawan yang bekerja sebagai supervisor keatas. Kemudian salah satu contoh pemimpin dalam bidang akademi yang menerapkan servant leadership adalah salah seorang pakar kepemimpinan yang terkenal yaitu Blanchar yang mengatakan bahwa servant leadership adalah semua hal mengenai membuat tujuan menjadi jelas dan melakukan apa saja yang baik untuk menolong orang-orang (Praja, 2019).

PT. Pelni adalah perusahaan pelayaran milik negara yang didirikan pada tanggal 28 April 1952 sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. M2/1/2 tanggal 28 April 1952. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa transportasi kapal laut yang handal dan profesional dengan memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. PT PELNI mengoperasikan armada kapal penumpang, kapal ferry cepat dan armada kapal barang. Perusahaan kami melayani rute perjalanan domestik dan menyinggahi lebih dari 94 pelabuhan di seluruh pelosok Nusantara. Fasilitas dan layanan yang kami sediakan pada armada kapal dirancang untuk menjamin standar

keselamatan dan kenyamanan bagi pelanggan dan kru laut, didukung oleh SDM yang profesional dan mengutamakan kepuasan pelanggan.

Dalam perkembangannya, PT PELNI tidak hanya melayani jasa transportasi kapal laut. Didukung oleh Program Tol Laut dari Pemerintah, PT PELNI saat ini mengoperasikan 8 (delapan) Kapal Tol Laut yang melayani angkutan/muatan kontainer berupa bahan makanan pokok maupun bahan bangunan untuk pembangunan infrastruktur. Selain itu PT PELNI juga memiliki layanan Keagenan Kapal yang siap memenuhi segala kebutuhan kapal selama berada di perairan Indonesia. PT PELNI juga mendukung pengembangan pariwisata bahari Indonesia dengan memberikan layanan paket wisata bahari ke pulau-pulau yang memiliki keindahan bawah laut dan pemandangan alam yang mengagumkan, seperti Kepulauan Raja Ampat, Wakatobi, Banda Neira, Pulau Komodo, Takabonerate, Karimun Jawa, Bunaken, Anambas, Derawan dan Tomini.

Tingkat kualitas kinerja PT PELNI dapat ditinjau dari berbagai aspek. Salah satu aspek tersebut adalah dari penilaian Laporan Tahunan. Laporan Tahunan PT. PELNI Tahun 2021 diperoleh hasil yang cukup baik karena ada beberapa item yang telah terjadi penurunan yakni pada asset tetap dan tidak berwujud yang mengalami penurunan dari 495.416.697.962 menjadi 244.477.189.004 pada asset tetap dan 20.951.306.967 menjadi 16.132.042.722 pada asset tidak berwujud. Hal ini juga yang menyebabkan kinerja pegawai yang menjadi kurang maksimal. Menurut Suyono Suyono, Elisabeth, Pujiyanto, dan Larassaty (2022) agar perusahaan tetap mampu bertahan maka perusahaan harus mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang baik akan menunjang perusahaan dalam

mencapai tujuannya dan mendapatkan laba seperti yang sudah direncanakan. Ketika perusahaan mampu mencapai tujuannya dan mendapatkan laba maka perusahaan tidak akan melakukan pengurangan karyawan atau pemutusan hubungan kerja.

Penyusunan Laporan Tahunan bertujuan untuk penguatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dan meningkatkan akuntabilitas kinerja birokrasi dalam menyelenggarakan pemerintahan. PT PELNI bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mempertanggungjawabkan kinerjanya, yang pada akhirnya akan menentukan kinerja organisasi. Kinerja pegawai yang baik akan menunjukkan kinerja organisasi yang baik pula. Sejalan dengan pendapat Suparyadi (2015), bahwa kinerja karyawan merupakan masalah yang sentral dalam kehidupan sebuah organisasi, karena sebuah organisasi atau perusahaan akan mampu mencapai tujuan atau tidak, sangat tergantung pada sebaik apa kinerja yang ditunjukkan oleh para karyawannya. Jika pegawai mampu mengelola sumber daya organisasi sebaik mungkin maka akan berkontribusi optimal terhadap pelaksanaan pencapaian tujuan dari organisasi tersebut.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, antara lain servant leadership (Northouse, 2013; Harianto dkk, 2014; Harwiki, 2013; Setiawan dkk, 2015; Harianto dkk, 2014) dan komitmen organisasional (Irefin and Mechanic, Beer, 2014; Murgianto et al., 2016; Lotunani et al., 2014). Servant leadership memiliki dampak yang disukai pada kinerja pengikut dalam peran mereka, yaitu cara pengikut melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepada mereka.

Adapun permasalahan yang muncul terkait dengan servant leadership diketahui melalui observasi selama satu bulan, peneliti menemukan bahwa pada PT. PELNI Cabang Tanjungpinang, gaya kepemimpinan ini menyebabkan rendahnya komitmen organisasi karyawan. Sikap ramah dan toleransi yang ditunjukkan pemimpin, membuat beberapa karyawan seringkali melakukan keterlambatan, khususnya pada bagian administratif seperti pembuatan laporan bulanan, maupun keterlambatan pada jam kerja. Kepemimpinan PT. PELNI Cabang Tanjungpinang yang selama ini dijalankan dinilai belum maksimal, karena pemimpin belum mengarahkan karyawan untuk melaksanakan tugas masing-masing.

Kedekatan pemimpin dengan para karyawan belum terjalin, karena kurang bisa dekat dengan para karyawan. Selain itu, jarang turun langsung untuk memberikan pengarahan kepada karyawan. Diketahui pula pemimpin PT. PELNI Cabang Tanjungpinang belum seluruhnya menerapkan gaya kepemimpinan berhati hamba atau yang kita kenal dengan istilah kepemimpinan melayani (Sumber: Hasil survei dari PT. PELNI Cabang Tanjungpinang pada tanggal 4 -8 April Tahun 2022).

Hasil pra penelitian dengan 15 orang karyawan PT. PELNI Cabang Tanjungpinang, dapat diketahui bahwa penyebab servant leadership yang belum maksimal ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1.
Hasil Pra Survei Mengenai Indikator Servant Leadership Pada
PT. PELNI Cabang Tanjungpinang

No	Uraian Pertanyaan	Frekuensi Jawaban	Persentase
1	Pimpinan jarang menjelaskan prosedur kerja yang harus dilakukan pegawai	5	33,3%
2	Intruksi yang diberikan pimpinan belum jelas dan belum terinci	5	33,3%
3	Pimpinan jarang memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi	3	20,0%
4	Pimpinan jarang memberikan sanksi yang tegas kepada pegawai yang melakukan pelanggaran	1	6,7%
5	Pimpinan jarang menindaklanjuti keluhan mengenai pekerjaan dari para pegawai	1	6,7%

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan hasil pra penelitian tersebut, diketahui bahwa sebanyak 7 karyawan (33,3%) menilai pimpinan jarang menjelaskan prosedur kerja yang harus dilakukan pegawai, sebanyak 8 karyawan (33,3%) menilai intruksi yang dilakukan pimpinan belum jelas dan belum terinci, sebanyak 6 karyawan (20,0%) menilai pimpinan jarang memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi, sebanyak 5 karyawan (6,7%) menilai pimpinan jarang memberikan sanksi yang tegas kepada pegawai yang melakukan pelanggaran, dan sebanyak 4 karyawan (6,7%) menilai pimpinan jarang menindaklanjuti keluhan mengenai pekerjaan dari para pegawai.

Sementara itu, pimpinan PT. PELNI Cabang Tanjungpinang dalam operasionalnya belum terbuka untuk menerima ide-ide dari karyawan secara penuh. Hal ini diindikasikan ketika rapat manajemen seringkali ide-ide dan keluhan dari

karyawan tidak mendapat feedback dari pihak manajemen. PT. PELNI Cabang Tanjungpinang hanya mengawasi berdasarkan dari laporan bawahan, sehingga jika ada kendala atau permasalahan yang tidak dapat diselesaikan oleh karyawan, maka pemimpin tidak mengetahui secara langsung, jika belum mendapat laporan dari bagian masing-masing divisi. Beberapa karyawan juga mengatakan bahwa kepemimpinan di PT. PELNI Cabang Tanjungpinang kurang tegas dan tidak memberi arahan yang jelas dalam menyelesaikan pekerjaan atau masalah yang dihadapi, misalnya ketika ada karyawan yang melakukan pelanggaran peraturan hanya ditegur saja tanpa diberi hukuman.

Beberapa karyawan PT. PELNI Cabang Tanjungpinang memang sudah memiliki komitmen organisasi yang tinggi, hal ini terbukti dengan loyalitas karyawan bekerja pada organisasi. Beberapa karyawan bahkan sudah bekerja belasan tahun pada organisasi ini. Meskipun gaji yang diberikan cenderung kecil, karena organisasi ini bergerak di bidang pelayanan sosial, namun para karyawan tetap setia bekerja di dalamnya. Meskipun demikian, peneliti tetap menemukan masalah terkait komitmen kerja.

Dari hasil observasi yang dilakukan, diperoleh informasi bahwa beberapa karyawan memiliki komitmen organisasi yang masih rendah, seperti terlambat hadir pada saat istirahat siang para karyawan terlambat hadir ke kantor yang seharusnya jam 8.00 hingga 13.30 bahkan lebih, atau tidak berada di tempat. Komitmen karyawan di PT. PELNI Cabang Tanjungpinang mengalami penurunan, sehingga menyebabkan para karyawan kurang bersemangat terlibat dalam melaksanakan pekerjaan mereka.

Permasalahan tersebut juga didukung dengan rendahnya komitmen normatif, diindikasikan ketika ada pengawasan dari atasan hampir seluruh karyawan bekerja dengan sebaik-baiknya, akan tetapi pada saat tidak diawasi para karyawan akan bekerja dengan sekehendak hatinya. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan belum sepenuhnya percaya pada PT. PELNI Cabang Tanjungpinang dan bersedia menerima nilai-nilai yayasan. Rendahnya komitmen berkesinambungan diindikasikan ketika ada beberapa karyawan yang memiliki keinginan atau perasaan untuk pindah, jika ada tawaran pekerjaan yang lebih ringan dan tidak seberat bekerja di yayasan dengan penawaran gaji yang lebih tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan belum sepenuhnya membutuhkan pekerjaan yang dijalani di PT. PELNI Cabang Tanjungpinang. Rendahnya komitmen normatif diindikasikan dari kurangnya kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja di PT. PELNI Cabang Tanjungpinang. Beberapa karyawan akan tetap bertahan atau tetap bekerja jika kesejahteraan/gajinya ditingkatkan/sebanding dengan pekerjaan yang dilakukannya.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti sangat tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : ” Anteseden Kinerja Pegawai Pada PT. PelnI Cabang Tanjungpinang”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari permasalahan yang telah dikemukakan, makarumusan masalah dalam penelitian ini yakni :

1. Apakah Kepemimpinan Melayani Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Pelni Cabang Tanjungpinang?
2. Apakah Komitmen Organisasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Pelni Cabang Tanjungpinang?
3. Apakah Kepemimpinan Melayani dan Komitmen Organisasi Berpengaruh secara bersama-sama Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Pelni Cabang Tanjungpinang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yakni :

1. Untuk mengetahui pengaruh antara Kepemimpinan Melayani Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Pelni Cabang Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Pelni Cabang Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara Kepemimpinan Melayani dan Komitmen Organisasi secara Bersama-sama Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Pelni Cabang Tanjungpinang.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Ilmiah

Penelitian akan diharapkan dapat menjadi sarana pengembangan teori ilmu pengetahuan yang dimiliki dalam manajemen sumber daya manusia khususnya terkait kepemimpinan melayani, komitmen organisasi dan kinerja pegawai.

1.4.2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti tentang kepemimpinan melayani, komitmen organisasi dan kinerja pegawai.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada PT Peln, untuk membuat sebuah keputusan dalam membuat kebijakan yang mendukung untuk meningkatkan kepemimpinan melayani, komitmen organisasi dan kinerja pegawai dimata masyarakat sehingga pengguna jasa PT. Peln semakin meningkat dikalangan masyarakat yang implikasinya bisa mendatangkan keuntungan bagi perusahaan.

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan penelitian ini diajukan lima bab yang diawali hal-hal yang bersifat umum, namun berhubungan dengan penulisan yang disajikan dan kemudian pada bab-bab selanjutnya penulis membahas tentang hal-hal yang berkaitan dengan judul dan disusun sedemikian rupa sehingga diharapkan akan sangat mempermudah para pembaca memahami bahkan lebih mengerti tentang apa saja yang dijelaskan oleh penulis dalam skripsi ini. Adapun pembagian sistematika dalam skripsi ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini diuraikan secara singkat mengenai gambaran umum dari masalah penelitian yang dilakukan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup teori-teori yang berhubungan dengan pokok permasalahan dan digunakan sebagai tinjauan atau landasan teori dalam menganalisis pemecahan masalah yang telah dikemukakan. Teori-teori ini diambil dari beberapa sumber literatur dan buku-buku rujukan yang saling mendukung untuk memecahkan permasalahan dan akhirnya mencapai tujuan penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis dan penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, jenis data yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik populasi dan sampling, definisi operasional variabel dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, penyajian data dan analisis hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan hasil akhir dalam penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Teori

2.1.1. Manajemen

2.1.1.1. Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan kegiatan organisasi untuk mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan. Pandangan dari Robbins and Coulter (2016) "*Management is the process of coordinating the activities of the job so that the job completed effectively and efficiently through other people*". Artinya adalah Manajemen merupakan proses pengkoordinasian kegiatan-kegiatan pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut terselesaikan secara efektif dan efisien dengan melalui orang lain.

Amstrong (Kaswan, 2016) menyatakan : "*To manage means to bring about. To accomplish, to have charge of or responsibility for, to conduct. Management is the process of deciding what to do and then getting it done through the effective use of resources it is about what managers do to make things happens.*" Artinya manajemen berarti menyebabkan sesuatu terjadi, menyelesaikan, memiliki tanggung jawab untuk melakukan. Manajemen merupakan proses memutuskan apa yang harus dilakukan, dan selanjutnya menyelesaikannya dengan menggunakan sumber daya secara efektif. Sedangkan pendapat dari Terry (Smith, 2014) "Manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang telah ditetapkan sebelumnya"

Berdasarkan defenisi tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses untuk melaksanakan suatu aktifitas yang terdiri atas tindakan-tindakan berupa perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian untuk mencapai tujuan tertentu dengan menggunakan sumber daya yang berupa manusia, keuangan, sistem kerja dan teknologi yang di lakuka oleh setiap individu yang berada di perusahaan dengan tanggungjawab yang berbeda-beda untuk melaksanakan kegiatan instansi dan tetap saling berkomunikasi dengan baik dan benar sehingga tidak terjadi salah komunikasi dan menyebabkan kerugian terhadap instansi kedepannya karena dengan komunikasi yang baik dan benar, instansi akan memutuskan keputusan yang tepat pula sehingga tujuan yang telah direncanakan di awal dapat tercapai.

2.1.1.2. Fungsi Manajemen

Menurut fungsi-fungsi manajemen meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, dan pengendalian (Wardhana et al., 2022).

1. Perencanaan adalah fungsi manajerial yang mendasar. Perencanaan membantu dalam menentukan Tindakan yang harus diikuti untuk mencapai berbagai tujuan organisasi. Perencanaan merupakan keputusan yang dilakukan di awal terkait dengan apa yang harus dilakukan, kapan harus dilakukan, di mana akan dilakukan, bagaimana melakukannya, dan siapa yang akan melakukan tugas tertentu. Perencanaan adalah proses yang melibatkan konsep berpikir sebelum melakukan tindakan. Fungsi lain dari manajemen seperti pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, dan

pengendalian juga dilakukan setelah perencanaan. Proses perencanaan melibatkan beberapa langkah yaitu: pengumpulan informasi, penetapan tujuan, pengembangan tempat perencanaan, pemeriksaan tindakan alternatif, evaluasi pola tindakan, peninjauan keterbatasan, dan pelaksanaan rencana.

2. Pengorganisasian adalah aktivitas mengatur, membimbing, mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengendalikan kegiatan faktor-faktor produksi lainnya, yaitu manusia, bahan, uang dan mesin untuk mencapai tujuan perusahaan. Pengorganisasian melibatkan langkah-langkah yaitu mengidentifikasi pekerjaan yang akan dilakukan, mengklasifikasikan atau mengelompokkan pekerjaan, menugaskan kelompok kegiatan atau pekerjaan ini kepada individu, mendelegasikan wewenang dan menetapkan tanggung jawab, dan mengkoordinasikan hubungan wewenang-tanggung jawab dari berbagai kegiatan.
3. Pengarahan berkaitan dengan aktivitas melaksanakan rencana yang diinginkan. Pengarahan memulai tindakan, terorganisir dan terencana dan memastikan kinerja yang efektif oleh bawahan menuju pencapaian kegiatan kelompok. Arahan disebut manajemen dalam tindakan. Setelah perencanaan dan pengorganisasian, maka manajer harus membimbing dan mengawasi bawahannya.
4. Koordinasi adalah salah satu fungsi manajemen yang paling penting untuk menyalurkan kegiatan berbagai individu dalam organisasi guna pencapaian tujuan bersama. Setiap unit kerja atau bagian diberikan target yang ingin

dicapai dan mereka harus berkonsentrasi pada pekerjaannya dan melakukan koordinasi dengan unit kerja lainnya guna mencapai tujuan bersama. Manajemen memonitor apakah koordinasi berjalan sesuai dengan target yang telah ditentukan dan mengambil Tindakan korektif yang harus diambil apabila terjadi penyimpangan. Koordinasi menciptakan semangat tim dan membantu dalam mencapai tujuan melalui upaya kolektif.

5. Pengendalian dapat didefinisikan sebagai upaya menentukan apa yang sedang dicapai melalui evaluasi kinerja, apabila dipandang perlu, manajemen dapat menerapkan tindakan korektif agar kinerja berlangsung sesuai rencana. Pengendalian sangat penting untuk mencapai tujuan suatu perusahaan. Perencanaan berbagai kegiatan tidak menjamin implementasi kebijakan berjalan secara otomatis. Pengendalian adalah proses yang memungkinkan manajemen untuk menerapkan kebijakannya dan mengambil Tindakan korektif jika kinerja tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Apabila perencanaan merupakan aktivitas awal dari fungsi manajemen, maka pengendalian dapat dikatakan sebagai aktivitas akhir. Apabila perencanaan berorientasi ke depan, maka pengendalian berorientasi ke belakang. Pengendalian tidak mungkin terjadi tanpa perencanaan, demikian pula perencanaan tidak ada artinya tanpa pengendalian

2.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Handoko (2014), manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumberdaya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Sedangkan menurut Sinambela (2017), manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Menurut Simamora (Sinambela, 2017), ada 4 tujuan manajemen sumber daya manusia, yaitu :

1. Tujuan Kemasyarakatan (Sosial)

Tujuan sosial difokuskan agar organisasi bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan dari masyarakat seraya meminimalkan dampak negatif tuntutan masyarakat terhadap organisasi.

2. Tujuan Organisasional

Tujuan organisasional adalah sasaran atau target formal organisasi yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuan yang ditentukan.

3. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional adalah mempertahankan kontribusi departemen SDM pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

4. Tujuan Individu

Tujuan individu adalah tujuan pribadi dari setiap pegawai yang bergabung dalam organisasi.

Kemudian jika melihat dari fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (Sinambela, 2017), terbagi atas

1. Perencanaan

Perencanaan sumber daya manusia mengacu pada usaha organisasi mengidentifikasi implikasi sumber daya manusia pada perubahan organisasional dan pada isu bisnis utama supaya menggabungkan sumber

daya manusia dengan kebutuhan yang dihasilkan dari perubahan dan isu tersebut.

2. *Staffing*

Staffing adalah proses ketika organisasi memastikan bahwa jumlah pekerja dengan skill semestinya dalam pekerjaan yang benar, pada waktu yang benar, untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Human Resource Development (HRD) adalah fungsi manajemen sumber daya manusia yang utama yang terdiri tidak hanya pelatihan dan pengembangan, tetapi juga perencanaan karier individual dan aktivitas organisasi pengembangan, pengembangan organisasi, dan penilaian kinerja, organisasi yang menekankan kebutuhan pelatihan dan pengembangan.

4. Kompensasi dan Benefit

Sistem kompensasi yang bijak memberi pegawai dengan reward memadai dan berkeadilan (*equitable*) bagi kontribusi mereka memenuhi tujuan organisasional.

5. Keamanan dan Kesehatan

Keamanan dan keselamatan meliputi perlindungan pegawai dari kecelakaan yang diakibatkan pelaksanaan pekerjaan. Kesehatan menunjuk pada kebebasan pegawai dari sakit fisik atau emosional.

2.1.3. Kepemimpinan Melayani

2.1.3.1 Pengertian Kepemimpinan Melayani

Kepemimpinan didefinisikan sebagai upaya mempengaruhi pengikut melalui proses komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. Definisi tersebut mengandung unsur; pertama, kepemimpinan melibatkan penggunaan pengaruh. Unsur kedua, menyangkut pentingnya proses komunikasi, kejelasan dan ketepatan komunikasi mempengaruhi perilaku dan prestasi bawahan. Unsur terakhir yaitu pencapaian tujuan. Pemimpin yang efektif mungkin harus berurusan dengan tujuan individu, kelompok, dan organisasi. Para ahli biasanya memberikan definisi dengan cara yang bervariasi mengenai kepemimpinan (Sjahrudin dan Sudiro, 2013:2).

Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi sekelompok anggota agar bekerja mencapai tujuan dan sasaran. Sumber dari pengaruh dapat diperoleh secara formal yaitu dengan menduduki suatu jabatan manajerial tertentu dalam suatu organisasi. Karena posisi manajerial didapatkan dari suatu sistem yang formal, maka seseorang dapat saja menganggap peran seorang pemimpin adalah akibat dari posisi manajerial yang didudukinya dalam suatu organisasi.

Kepemimpinan dapat menentukan apakah suatu organisasi mampu mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan. *Servant Leadership* menjadi alternatif kepemimpinan dalam masa reformasi birokrasi, bahwa jika dahulu pemimpin dalam segala aktivitas Aparatur Sipil Negara yang dilayani, pada era kekinian pemimpin wajib memberikan pelayanan walaupun dalam era kekinian tersebut masih sangat terbatas gaya pemimpin yang berorientasi pada pelayanan pada masyarakat.

Peran pemimpin sebagai katalisator sumber daya manusia dalam organisasi merupakan salah satu aspek utama. 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).

Menurut Spears (2013) pemimpin yang melayani (*servant leadership*) adalah seorang pemimpin yang mengutamakan pelayanan, dimulai dengan perasaan alami seseorang yang ingin melayani dan untuk mendahulukan pelayanan dan selanjutnya secara sadar, pilihan ini membawa aspirasi dan dorongan dalam memimpin orang lain.

Menurut Greenleaf (Prabowo dan Setiawan, 2013) kepemimpinan melayani adalah suatu gaya kepemimpinan yang berasal dari perasaan yang tulus yang timbul dari dalam hati yang berkehendak untuk melayani, yaitu menjadi pihak pertama yang melayani dan perbedaannya tampak dalam kepedulian yang ditunjukkan oleh seorang pelayan, kesadaran pertama untuk memastikan bahwa kebutuhan orang lain menjadi prioritas untuk dilayani.

Kepemimpinan melayani adalah suatu kepemimpinan yang berasal dari perasaan yang tulus yang timbul dari hati yang berkehendak untuk melayani seorang pemimpin yang baik yaitu pemimpin yang sangat diharapkan banyak orang misalnya ketika seseorang diangkat menjadi seorang pemimpin maka seluruh orang yang mengharapkan bahwa pemimpin tersebut adalah seorang pemimpin yang baik dan dapat melayani serta mengayomi akan siapapun yang ada di bawah pimpinannya (Mira, 2012).

2.1.4. Komitmen Organisasi

2.1.3.2 Indikator Kepemimpinan Melayani

Menurut Dennis (Wirawan, 2014) Kepemimpinan melayani dapat diukur melalui *Sevant Leadership Assesment Instrumen* (SLAI). Berdasarkan hal tersebut indikator Kepemimpinan melayani sebagai berikut:

a. Kasih sayang (*Love*)

Kepemimpinan melayani dapat ditunjukkan dari *love* (kasih sayang) dan rendah hati (*humility*). Setiap karyawan yang mendapatkan kasih sayang dan kepedulian dari pemimpin, para bawahannya akan berkomitmen untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik dan tepat waktu. Selain itu, seorang pemimpin yang rendah hati bukanlah pemimpin yang mencela kekurangan bawahan, melainkan pemimpin yang tidak memandang diri sendiri sebagai pihak yang selalu benar dan pihak lain dalam posisi salah. Ia juga harus memiliki rasa kasih yang kuat. Ketika bawahannya melakukan kesalahan, tidak menegur dengan cara-cara yang menyakitkan hati, tetapi dengan caracara santun dan manusiawi, sehingga dapat mendorong kepuasan kerja.

b. Pemberdayaan (*Empowerment*)

Kepemimpinan melayani dapat ditunjukkan dari *empowerment* (pemberdayaan). Adanya pemberdayaan karyawan mendorong karyawan untuk merasa bahwa kontribusi mereka mempunyai arti, bahwa mereka berkompeten dan mereka mempunyai pilihan terhadap apa yang dikerjakannya. Pemberdayaan membantu karyawan untuk menambah kontrol terhadap kinerja mereka dan penanggulangan yang lebih baik

terhadap stress. Pemberdayaan juga cenderung menambah inisiatif pribadi karyawan karena mereka akan mampu mengidentifikasi dan mengasumsikan rasa kepemilikan psikologis terhadap pekerjaan mereka. Penekanan pada kerja sama yaitu mempercayakan kekuasaan pada orang lain, dan mendengarkan saran dari followers.

c. Visi (*Vision*)

Kepemimpinan melayani dapat pula ditunjukkan dari visi. Visi merupakan sebuah daya ataupun kekuatan untuk melakukan suatu perubahan yang mendorong terjadinya proses suatu kreatifitas dari orang-orang yang ada dalam organisasi tersebut. Terdapat dua aspek mengenai visi, yakni visionary role dan implementation role. Artinya pemimpin tidak hanya mampu membangun atau menciptakan visi bagi sebuah organisasi, namun juga mempunyai kemampuan untuk menerapkan visi tersebut ke dalam suatu rangkaian yang diperlukan guna mencapai visi tersebut. Seorang pemimpin harus mempunyai visi dan misi yang jelas untuk dapat membawa suatu organisasi pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Pikiran positif dan perkataan positif adalah bagian integral berpikir dan bertindak sebagai pemimpin dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan.

d. Kerendahan hati (*Humility*)

Menjaga kerendahan hati dengan menunjukkan rasa hormat terhadap karyawan dan mengakui kontribusi karyawan terhadap tim.

e. Kepercayaan (*Trust*)

Kepemimpinan melayani juga dapat ditunjukkan dari kepercayaan (*trust*). Dalam sebuah organisasi, manfaat kepercayaan diantaranya adalah terciptanya iklim saling berbagi informasi dan kolaborasi. Ketika seorang karyawan yakin bahwa ide-ide dan informasi yang disampaikannya akan dihargai, inisiatif dan kreativitasnya akan tumbuh. Pemimpin yang mempercayai pengikutnya tidak akan segan-segan untuk mendelegasikan tugas-tugas dan wewenangnya kepada mereka. Tingkat kepercayaan yang tinggi juga berkorelasi positif dengan keterlibatan pribadi, komitmen, dan keberhasilan dalam sebuah organisasi, sehingga kerjasama antar karyawan dapat tercipta.

2.1.4.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Menurut Jewell dan Siegall (Prabowo dan Setiawan, 2013) komitmen organisasi adalah suatu keadaan atau derajat sejauh mana seseorang pegawai memihak pada suatu organisasi tertentu dengan tujuan-tujuannya serta memelihara keanggotaan dalam organisasi itu. Sedangkan menurut Mutiara komitmen organisasi adalah menggambarkan sebagai kecenderungan untuk terikat dalam garis kegiatan yang konsisten karena menganggap adanya biaya pelaksanaan kegiatan yang lain.

Komitmen organisasional (Susilowati, 2014) adalah tingkat kepercayaan dan penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada didalam organisasi tersebut dan pada akhirnya terjadi dalam statistic

ketidakhadiran dan masuk keluar tenaga kerja (*turnover*). Menurut Luthans komitmen itu sendiri diartikan secara umum sebagai sikap yang menunjukkan loyalitas karyawan dan merupakan proses berkelanjutan bagaimana seorang anggota organisasi mengekspresikan perhatian mereka kepada kesuksesan dan kebaikan organisasinya (Luthans dan Fred, 2016).

Komitmen Karyawan menurut Robbins, yaitu usaha mendefinisikan dan melibatkan diri dalam organisasi dan tidak ada keinginan meninggalkannya. Komitmen terhadap organisasional menunjuk pada pengidentifikasian tujuan karyawan dengan tujuan organisasi, kemauan untuk mengerahkan segala upaya kepentingan organisasi dan keterikatan untuk tetap menjadi bagian organisasi (Robbin, 2013). Allen and Meyer (2013) menyatakan bahwa komitmen dapat muncul dalam bentuk yang berbeda-beda sehingga tiap-tiap individu dapat merasakan komitmen yang berbeda terhadap organisasi, pekerjaan, atasan, dan terhadap kelompok kerjanya.

2.1.4.2 Indikator Komitmen Organisasi

Mayer dan Allen (Wirawan, 2014) mengemukakan jenis komitmen organisasi yang terdiri dari tiga komponen yang terkait dengan keadaan psikolog antara lain:

- a. Komitmen Afektif (*Affective Commitment*) yaitu keterkaitan emosional positif pegawai terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Komitmen afektif merupakan komponen hasrat atau keinginan (*desire*). Para pegawai yang secara afektif mengaitkan kuat dirinya dengan tujuan organisasi

mengidentifikasi dirinya dengan tujuan-tujuan organisasi dan berhasrat untuk terus menjadi anggota organisasi.

- b. **Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*)** adalah komponen kebutuhan (*need*) atau memperoleh (*gains*) versus kehilangan (*loses*) bekerja dalam organisasi. Orang mungkin komit terhadap organisasi sebab ia mempersiapkan biaya tinggi jika kehilangan anggota organisasi. Biaya tersebut seperti biaya ekonomi dan biaya sosial. Akan tetapi, seorang individu anggota organisasi yang tidak melihat biaya positif akan terus berada dalam organisasi ia harus mempertimbangkan kemungkinan adanya alternatif lain seperti bekerja untuk organisasi lain, memutuskan hubungan personal, dan sisi pertaruhan lainnya yang akan muncul dengan meninggalkan organisasi.
- c. **Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)** yakni komitmen organisasi ini seorang individu tetap bekerja dan menjadi organisasi karena perasaan kewajiban moral. Perasaan ini ini berasal dari gangguan terhadap individual sebelum dan sesudah menjadi anggota organisasi. Misalnya, organisasi telah menginvestasikan terhadap pelatihan kepada individual pegawai tersebut yang kemudian mempunyai kewajiban moral untuk berupaya tetap bekerja dan berada dalam suatu organisasi untuk membayar kembali utangnya.

2.1.5. Kinerja Pegawai

2.1.5.1 Pengertian Kinerja Pegawai

As'ad (2016) menyebutkan bahwa "Kinerja ialah successful role achievement yang didapat individu atau kelompok orang dari

perbuatanperbuatannya. Dharma (2013) menguraikan bahwa performa ialah sesuatu yang dijalankan atau produk yang dibuat atau diberi oleh individu atau beberapa orang. Hasibuan (2016), menerangkan bahwa kinerja ialah sebuah output yang didapat seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya yang diserahkan kepada karyawan yang sesuai dengan kompetensi, pengalaman, keseriusan serta waktu. Mangkunegara (2016) mendefinisikan kinerja ialah hasil kerja secara mutu dan jumlah yang didapat oleh seorang pekerja dalam menjalankan tugas berdasar tanggungjawab yang diserahkan pekerja. Sedarmayanti (2017) menguraikan bahwa performa atau kinerja ialah memenuhi atau melaksanakan tugas, output para pegawai, proses organisasi, terbukti secara konkret, memperbaiki tanggung jawab, bisa diukur, bisa dikomparasikan terhadap standar yang telah ditetapkan. Steers dan Porter (2016) menyatakan bahwa performa pekerja adalah penggabungan ketiga factor penting, yakni yang pertama meliputi kecakapan, sifat dan minat individu pegawai. Kedua, kejelasan dan penerimaan dari penjelasan peran individu pegawai. Ketiga adalah taraf motivasi kerja. Ketiga unsur inilah yang membentuk performa pegawai. Berarti makin baik ketiga faktor tersebut, maka makin baik pula performa karyawan tersebut.

Berdasarkan penjelasan itu maka bisa diketahui bahwa yang dimaksud dengan kinerja pegawai ialah output yang diraih oleh individu baik berupa barang/produk atau jasa yang umumnya dipergunakan sebagai acuan penilaian atas diri pegawai organisasi kerja tersebut. Kinerja ialah ouput kerja yang didapatkan dari kecakapan individu atau tim yang dijalankan berdasar kecakapan, pengalaman, keseriusan serta waktu dengan optimal. Sehingga dengan demikian kinerja

karyawan merupakan sesuatu yang dapat dinilai dan diukur berdasarkan standar kinerja tertentu.

2.1.5.2 Indikator Kinerja Pegawai

Untuk mengukur kinerja seorang karyawan maka perlu adanya standar kinerja, tanpa adanya standar kinerja maka seorang karyawan tidak akan mengetahui apakah kinerjanya telah memenuhi standar kinerja seperti yang diharapkan oleh perusahaan. Standar kinerja memiliki fungsi untuk menjaga kualitas kerja keseluruhan karyawan dalam perusahaan. Sedarmayanti (2017) menyatakan bahwa fungsi dari standar kerja adalah sebagai beberapa tujuan tertentu yang mesti didapat oleh pekerja, mesti realistis, bisa diukur serta bisa diraih jabatannya.

Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 1 Tahun 2013, Kinerja merupakan prestasi kerja yang dicapai oleh PNS dalam suatu organisasi perangkat daerah yang berdasarkan atas sasaran kerja pegawai (SKP) dan perilaku kerja PNS. SKP memiliki bobot 60 persen, sedangkan perilaku kerja memiliki bobot 40 persen dengan indikator antara lain orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin dan kerja sama.

Mathis dan Jackson (Supriyanto & Ekowati, 2019), mengatakan bahwa terdapat 5 (lima) elemen yang menjadi ukuran kinerja karyawan, yaitu : Kuantitas dari hasil; Kualitas dari hasil; Ketepatan waktu dari hasil; Kehadiran serta Kemampuan bekerja sama.

Menurut Setiawan (2014) untuk mengukur kinerja dapat menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Ketepatan penyelesaian tugas merupakan pengelolaan waktu dalam bekerja dan juga ketepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan
2. Kesesuaian jam kerja merupakan kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu masuk/pulang kerja dan jumlah kehadiran.
3. Tingkat kehadiran dapat dilihat dari jumlah ketidakhadiran karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu.
4. Kerjasama antar karyawan merupakan kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

2.2. Hubungan Antar Variabel

Beberapa studi mengidentifikasi bahwa *servant leadership* memiliki dampak yang disukai pada kinerja pengikut dalam peran mereka, yaitu cara pengikut melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepada mereka (Meuser et al.,2011). Northouse (2013) juga mengemukakan bahwa *servant leadership* berpengaruh terhadap pengikut dan kinerja mereka secara positif. Harwiki (2013), dan Harianto dkk (2014) menemukan bahwa *servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya Hussain & Ali (2012) menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh *servant leadership*, namun terdapat dimensi dari *servant leadership* yaitu dimensi visi memiliki kontribusi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

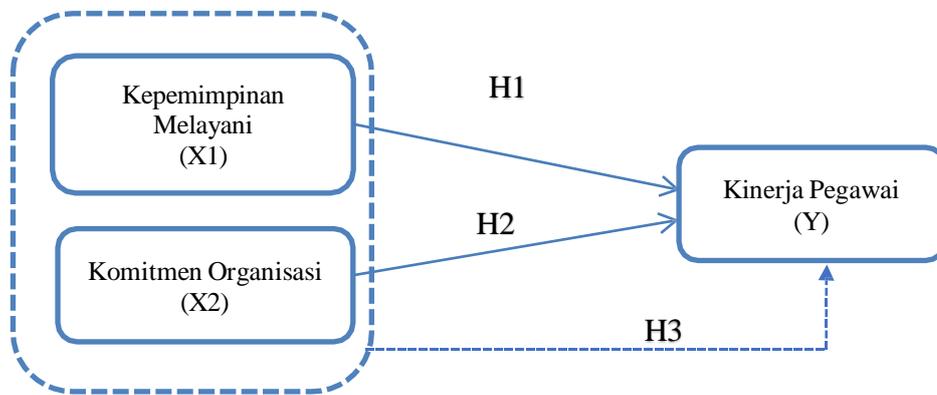
Wibowo (2014) mengemukakan bahwa pada dasarnya komitmen bersifat individual. Sedangkan komitmen setiap individu terhadap organisasi dimana dia bekerja dapat dikatakan sebagai komitmen organisasional, yang merupakan sikap dan perilaku mengidentifikasikan diri pegawai sebagai komponen yang berperan dalam proses kegiatan organisasi, dan loyal kepada organisasi untuk mencapai arah dan tujuan organisasi.

Wibowo (2014) mengemukakan bahwa pada akhirnya, yang terpenting adalah bagaimana komitmen organisasi dapat meningkatkan kinerja. Menurut Luthans dalam Suparyadi (2015), hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi secara positif oleh komitmen organisasional. Dalam penelitian Irefin dan Mechanic (2014) menemukan pengaruh signifikan komitmen karyawan terhadap kinerja organisasi pada Coca Cola Nigeria Limited Maiduguri, Borno State. Selanjutnya Lotunani et al. (2014) mengungkapkan bahwa komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai negeri. Menurut pendapat ahli tersebut, komitmen pegawai yang tinggi akan berdampak pada kinerjanya dalam mencapai tujuan organisasi.

2.3. Kerangka Penelitian

Berdasarkan tinjauan pustaka, berikut bentuk kerangka berpikirnya:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Data yang diolah, 2023

Keterangan:

—————> Berpengaruh Secara Parsial

-----> Berpengaruh Secara Simultan

2.4. Hipotesis

Margono (Susilana, 2014) mengemukakan bahwasanya hipotesis merupakan dugaan sementara dari suatu topik/masalah pada penelitian yang menurut teori dipandang ada kemungkinan kadar kebenarannya sesuai/tertinggi. Dari penjelasan teori dan kerangka berpikir yang telah disusun, berikut hipotesis yang diajukan oleh peneliti:

H1 : Diduga kepemimpinan melayani berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

H2 : Diduga komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

H3 : Diduga kepemimpinan melayani dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

2.5. Penelitian Terdahulu

1. Basalama dan Piartrini (2019) dengan judul “Pengaruh Servant Leadership Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Dana Bank Sultra Kendari”. Penelitian ini menggunakan seluruh populasi sebanyak 50 responden Bagian Dana dan data yang digunakan berupa kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil pengujian didapatkan hasil servant leadership berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dibuktikan dengan koefisien beta sebesar (β) 0,342 dengan nilai signifikan 0,004. Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dibuktikan dengan koefisien beta sebesar (β) 0,651 dengan nilai signifikan 0,001. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,836 atau 83,6 persen kinerja karyawan Bank Sultra Kendari dipengaruhi oleh servant leadership dan komitmen organisasional, sedangkan sisanya sebesar 16,4 persen dipengaruhi oleh variable lain.
2. Supriyanto dan Ekowati (2019) dengan judul “Anteseden Kinerja Karyawan PT. Bank Syariah di Malang Raya”. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 436 karyawan perbankan Syariah dengan status bank milik negara di Malang Raya, terdiri dari Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, BTN Syariah dan BNI Syariah. Sampel sebanyak 140 karyawan tetap yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan langsung dari responden dengan kuesioner dan dianalisis dengan PLS.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan spiritual tidak berpengaruh terhadap

kinerja. OCB memediasi pengaruh kepemimpinan Pengusaha terhadap kinerja.

3. Pratama dan Nilasari (2022) dengan judul “Anteseden Kinerja Karyawan PT. Bank Mandiri Persero Tbk Area Jakarta Cikini” Metode penelitian menggunakan data cross-sectional dan pengujian hipotesis dengan sampel 124 orang dan menggunakan analisis SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *internal branding*, *employee engagement*, *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *job performance*. Sedangkan *affective commitment* tidak berpengaruh dalam *job performance*.
4. Suyono, Elisabeth, Pujianto dan Larassaty (2022) dengan judul “Anteseden Kinerja Karyawan : *Reward*, *Punishment* Dan Pengawasan”. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan perusahaan alih daya di Surabaya sebanyak 72 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh atau total sampel, artinya seluruh populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel. Metode analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reward, punishment dan pengawasan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara simultan dan parsial. Punishment berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan.
5. Toban, Gani, Gani, dan Zakaria (2022) dengan judul “Antecedents of Employee Performance”. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan di Shakarganj Mill Ltd. sebanyak 102 orang. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan e-mail sebagai alat penyebaran kuesioner (survey)

kepada responden, dengan menggunakan analisis regresi dan SPSS Ver.17.00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi sebagai mediasi dalam menjelaskan pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan, komitmen organisasi sebagai mediasi penuh. Kemudian kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap komitmen pengikutnya.

6. Nemati, Nemati dan Firdous (2022) dengan judul “*Impact of Servant Leadership on Employee Performance with Mediating Effect of Trust and Moderating Effect of Culture: Evidence from the Banking Sector of Pakistan*”. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan dari bank terkemuka di Pakistan di Surabaya sebanyak 415 orang. Metode analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan yang melayani dan kepercayaan secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. kepercayaan memediasi kepemimpinan pelayan dan kinerja karyawan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Dalam riset ini memakai metode kuantitatif dengan bentuk deskriptif dan asosiatif. Sugiyono (2013) mengemukakan bahwasannya kuantitatif ialah salah satu metode dalam penelitian yang didasarkan oleh filsafat positivisme. Metode ini sering kali dipakai dalam riset pada populasi melalui sampel tertentu, dalam riset ini sampel menggunakan sampel jenuh kemudian dilanjutkan dengan menghimpun data melalui instrumen penelitian yang selanjutnya dianalisis dengan statistik yang memiliki tujuan untuk menjelaskan dan membuktikan hipotesis yang dibuat.

Yusuf (2017) mengemukakan bahwasanya deskriptif adalah cara/metode yang memiliki tujuan menjelaskan secara berurutan, nyata, serta tepat sesuai dengan fakta dan sifat kelompok tertentu atau mendeskripsikan suatu peristiwa secara mendalam. Dalam hal ini, penulis dalam menghimpun data dengan menyebar kuesioner dengan sampel yang sebelumnya telah ditentukan. Abdullah (2015) mengemukakan bahwasanya asosiatif ialah salah satu metode yang ditempuh untuk mengetahui adanya korelasi (hubungan) atau pengaruh antar variabel.

3.2. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini yakni:

1. Data Primer

Sugiyono (2013) mengemukakan bahwasanya data primer merupakan salah satu sumber data yang didapat langsung oleh peneliti, bukan melalui perantara lain. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh peneliti dengan menyebarkan kuesioner. Data primer pada penelitian ini didapat dari jawaban responden pada kuesioner.

2. Data sekunder

Abdullah (2015) mengemukakan bahwasanya data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti melalui arsip suatu pihak yang kemudian diolah kembali untuk keperluan peneliti. Dalam hal ini data sekunder meliputi profil organisasi/perusahaan/instansi, data-data, catatan-catatan, serta dokumen yang ada hubungan dengan riset.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode/cara dalam pengumpulan data guna menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan (Noor, 2017). Berikut beberapa cara/metode yang dilakukan dalam riset ini, diantaranya:

1. Kuesioner

Sugiyono (2013) mengemukakan bahwasannya kuesioner metode/cara dengan mengajukan sekumpulan pertanyaan tertutup maupun terbuka secara tertulis baik lewat jalur darat maupun udara (internet) yang kemudian akan dijawab oleh responden yang dituju. Dalam penelitian ini, kuesioner diberikan kepada responden. Untuk mempermudah dalam

pengisian, kuesioner akan dilengkapi dengan petunjuk pengisiannya. Kuesioner yang telah terisi selanjutnya akan dilakukan pengecekan oleh peneliti untuk memastikan bahwa kuesioner tersebut sudah terisi penuh. Setelah itu jawaban-jawaban yang telah terkumpul akan dijumlahkan skornya dan kemudian dianalisis.

2. Studi kepustakaan, ialah penghimpunan data yang bersumber dari bahan tertulis. Dalam penelitian ini data diambil melalui buku, jurnal, skripsi, maupun artikel dari internet yang memiliki relevansi dengan riset.

3.4. Populasi dan Sampel

1.4.1. Populasi

Sugiyono (2013) mengemukakan bahwasannya populasi ialah suatu penetapan oleh peneliti atas cakupan umum dari objek atau subjek yang memiliki jumlah dan ciri untuk didalami dan disimpulkan. Dengan demikian populasi bukan hanya manusia saja namun tempat atau benda alam lainnya juga bisa dikatakan sebagai populasi. Selain itu populasi tidak hanya tentang jumlah pada objek/subjek yang didalami namun juga semua aspek pada ciri maupun sifat pada subjek/objek tersebut. Dalam penelitian ini populasinya ialah pegawai PT. Pelni Tanjungpinang yang berjumlah 30 orang.

3.4.2 Sampel

Sudjana dan Ibrahim (dalam Siyoto dan Sodik, 2015) mengemukakan bahwasannya Sampel ialah suatu ciri atau jumlah yang dimiliki anggota dalam suatu populasi. Menurut Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan

karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh atau sensus yang mana merupakan teknik penentuan sampel diambil dari seluruh populasi yang digunakan (Sugiyono, 2019). Maka pengambilan sampel pada penelitian ini adalah seluruh pegawai PT. Pelni Tanjungpinang yang berjumlah 30 orang, karena jumlahnya kurang dari 100

3.5. Definisi Operasional Variabel

Nurdin dan Hartati (2019) mengemukakan bahwasanya definisi operasional variabel ialah pengertian/penjelasan variabel yang rasional sesuai dengan karakteristik dari objek/subjek yang diamatinya yang memungkinkan peneliti melaksanakan pengamatan/pengukurannya dengan detail pada suatu keadaan/objek.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala	Butir Pernyataan
Kepemimpinan Melayani	Kepemimpinan melayani adalah seorang pemimpin yang mengutamakan pelayanan, dimulai dengan perasaan alami seseorang yang ingin melayani dan untuk mendahulukan	a. Kasih sayang (<i>Love</i>) b. Pemberdayaan (<i>Empowerment</i>) c. Visi (<i>Vision</i>) d. Kerendahan hati (<i>Humility</i>) e. Kepercayaan (<i>Trust</i>)	Likert	1,2 3,4, 5,6 7,8 9,10

	pelayanan dan selanjutnya secara sadar, pilihan ini membawa aspirasi dan dorongan dalam memimpin orang lain (Spears, 2013)	Dennis (Wirawan, 2014)		
Komitmen Organisasi	Komitmen Organisasi adalah tingkat kepercayaan dan penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada didalam organisasi tersebut dan pada akhirnya terjadi dalam statistic ketidakhadiran dan masuk keluar tenaga kerja(turnover). (Susilowati, 2014)	a. Komitmen Afektif (<i>Affective Commitment</i>) b. Komitmen Berkelanjutan (<i>Continuance Commitment</i>) c. Komitmen Normatif (<i>Normative Commitment</i>). (Wirawan, 2014)	Likert	11,12 13,14 15,16
Kinerja Pegawai	Kinerja pegawai ialah hasil kerja secara mutu dan jumlah yang didapat oleh seorang pekerja dalam menjalankan tugas berdasar tanggungjawab yang diserahkan pekerja. (Mangkunegara, 2016)	a. Ketepatan penyelesaian tugas b. Kesesuaian jam kerja. c. Tingkat kehadiran. d. Kerjasama antar karyawan. (Setiawan, 2014)	Likert	17,18 19,20 21,22 23,24

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2023

3.6. Teknik Pengolahan Data

Data yang dihimpun melalui kuesioner masih mentah, untuk dapat dianalisis diperlukan adanya tahap pengolahan terlebih dahulu (Abdullah, 2015). Berikut tahap pengolahan data yang penulis gunakan, diantaranya:

1. Proses *Editing*

Proses ini dilakukan dengan tujuan untuk:

- a. Kejelasan data agar mudah dipahami dan dibaca, jika pengeditan data sempurna, hal tersebut akan mempermudah serta memperjelas dalam memahami sebuah data sehingga mudah dimengerti.
- b. Konsistensi/tetap, artinya bagaimana pertanyaan yang diberikan dijawab oleh responden dan proses konsistensi dapat memilah mana jawaban yang tidak sesuai/salah.
- c. Utuh/lengkap, artinya apakah ada ketidaklengkapan (hilang) data kuesioner yang telah disebar, yang kemungkinan disebabkan oleh penolakan responden terhadap jawaban tertentu.

2. *Coding*

Proses ini merupakan metode pemberian kode tertentu atas beberapa macam jawaban responden pada pengisian kuesioner untuk dikategorikan sesuai dengan klasifikasinya. Dalam hal ini *coding* artinya sebuah penafsiran data menjadi sebuah kode agar dapat dianalisis dengan metode statistik.

3. *Scoring*

Proses ini ditempuh dengan menentukan skor/nilai dari jawaban kemudian diklasifikasikan sesuai dengan pilihan jawaban responden. Tingkat pengukuran skor dalam riset ini menggunakan skala *Likert*. Skala tersebut berkaitan dengan pengukuran perilaku, pendapat atau pandangan suatu individu atau kelompok mengenai fenomena sosial (Abdullah, 2014). Guna keperluan statistik, berikut pemberian skor/bobot jawabannya:

Tabel 3.2
Kriteria Bobot Nilai Alternatif Skala *Likert*

Pilihan Jawaban	Bobot Pertanyaan
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Abdullah, 2014

4. Tabulasi Data

Dalam riset ini, tabulasi ialah proses pengelompokkan data dari jawaban responden dalam bentuk tabel. Atau dapat dikatakan bahwa tabulasi data ialah proses penginputan data dalam tabel serta mengatur kemudian dihitung (Abdullah, 2015). Dengan data yang telah disusun rapi serta dikelompokkan dalam tabel akan mempermudah dalam proses pemaknaan sehingga dalam proses ini dapat digunakan sebagai

kerangka deskripsi dari hasil riset. Kemudian peneliti mendeskripsikan dengan teori dan kemudian menyimpulkan berdasarkan data tersebut.

3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data pada jenis kuantitatif digambarkan dalam bentuk angka yang ditempuh dengan perhitungan statistik melalui program SPSS. Berikut teknik analisis data pada riset ini, diantaranya:

3.7.1. Uji Kualitas Data

3.7.1.1. Uji Validitas Data

Uji validitas ialah alat uji yang digunakan untuk mengukur keakuratan, kejelian, serta validnya (sah) suatu item pertanyaan pada kuesioner (Perdana, 2016). Dalam riset ini, uji validitas ditempuh menggunakan analisis butir, dengan cara menghubungkan skor butir dan total dengan rumus *produk moment* sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

R = Koefisien korelasi

N = Jumlah subyek atau responden

X = Butir

Y = Skor total

3.7.1.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan pengukuran konsistensi sebuah jawaban responden dari suatu indikator variabel yang disusun dalam kuesioner. Kuesioner

dianggap reliabel bila jawaban responden atas suatu pertanyaan stabil. Dalam penelitian ini, pengukuran reliabilitas ditempuh dengan melihat hasil *cronbach alpha*. Variabel dapat dinyatakan reliabel bila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Perdana, 2016).

3.7.2. Uji Asumsi Klasik

3.7.2.1 Uji Normalitas

Uji ini ditempuh guna mendeteksi apakah variabel memiliki distribusi normal atau tidak. Model dinyatakan baik apabila berdistribusi normal atau mendekati normal, dimana nantinya dapat dilanjutkan pada tahap analisis selanjutnya guna menjelaskan serta menjawab fenomena yang ada (Novianty dan Evita 2018). Berikut beberapa metode yang ditempuh dalam uji normalitas:

1. Uji Normal *Probability Plot*

Pengujian ini merupakan salah satu langkah alternatif yang efektif dalam mendeteksi suatu model memiliki distribusi normal atau tidak.

2. Uji Normalitas dengan Histogram

Dalam hal ini data dinyatakan berdistribusi normal apabila bentuk grafiknya lonceng (*bell shaped*), tidak cenderung melenceng ke kiri maupun kanan.

3.7.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini ditempuh untuk mendeteksi apakah variabel dalam model terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual pengamatan satu dengan yang lainnya (Novianty dan Evita 2018). Berikut acuan analisisnya:

1. Apabila titik-titik membentuk pola yang teratur (bergelombang) melebar lalu menyempit, artinya hal tersebut terindikasi adanya heteroskedastisitas.
2. Apabila pola tidak jelas dengan titik tersebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y, artinya tidak terdapat heteroskedastisitas.

3.7.2.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah uji yang ditunjukkan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel independen). Model uji regresi yang baik selayaknya tidak terjadi multikolinieritas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas adalah sebagai berikut :

1. Nilai R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel bebas banyak yang tidak signifikan memengaruhi variabel terikat.
2. Menganalisis korelasi antar variabel bebas. Jika antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (diatas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
3. Multikolinieritas dapat juga dilihat dari VIF, jika $VIF < 10$ maka tingkat kolinieritas dapat ditoleransi.
4. Nilai Eigen value sejumlah atau lebih variabel bebas yang mendekati nol memberikan petunjuk adanya multikolinieritas.

3.7.2.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengguna pada periode t dengan

kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya) (Ghozali, 2016). Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya) (Ghozali, 2016).

Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Hal ini disebabkan karena kesalahan pengganggu (residual) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Dari autokorelasi atau tidak terjadi autokorelasi. Untuk mengetahuinya dengan cara membandingkan nilai $D-W$ dengan nilai d dari tabel Durbin Watson:

1. Jika $D-W < dL$ atau $D-W > 4 - dL$, kesimpulannya pada data tersebut terdapat autokorelasi.
2. Jika $dU < D-W < 4 - dU$, kesimpulannya pada data tersebut tidak terdapat autokorelasi.
3. Tidak ada kesimpulan jika: $dL \leq D-W \leq dU$ atau $4 - dU \leq D-W \leq 4 - dL$
Apabila hasil uji Durbin-Waston tidak dapat disimpulkan apakah terdapat autokorelasi atau tidak maka dilanjutkan dengan *runs test*.

3.7.3. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif ialah analisis yang ditempuh untuk menjelaskan ataupun menggambarkan suatu data yang dikumpulkan tanpa memiliki maksud untuk menarik kesimpulan secara umum. Sugiyono (2013) mengemukakan bahwasanya “analisis deskriptif terdiri dari penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi

sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui rata-rata dan standar deviasi, perhitungan presentase”. Dalam riset ini data disajikan dalam bentuk tabel dengan analisis memakai mean.

Untuk memudahkan saat melakukan *scoring* pada setiap variabel dalam pengolahan data, maka sebaiknya dilakukan kategorisasi (Azwar, 2016). Hal pertama yang sebaiknya dilakukan dalam membuat kategorisasi adalah menetapkan kriterianya yang disusun berdasarkan skala yang dipakai dalam riset. Pada skala *likert*, kategori dibuat berdasarkan pedoman sebagai berikut:

Tabel 3.3
Pedoman Kategorisasi

Kategori	Rentang Kategori	Hasil
Sangat Baik	$M + 1,5 SD < X$	$1.675,9 < X$
Baik	$M + 0,5 SD < X < M + 1,5 SD$	$1.356,7 < X < 1.675,8$
Kurang Baik	$M - 0,5 SD < X < M + 0,5 SD$	$1.037,5 < X < 1.356,6$
Tidak Baik	$M - 0,5 SD < X < M - 0,5 SD$	$718,3 < X < 1.037,4$
Sangat Tidak Baik	$X < M - 1,5 SD$	$X < 718,2$

Sumber: Data sekunder yang disesuaikan, 2023

3.7.4. Uji Hipotesis

3.7.4.1 Uji Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan metode regresi linear yang digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila variabel independen dimanipulasi/dirubah-rubah atau dinaik-turunkan (Ghozali, 2016). Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk regresi berganda yang dibangun sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + E$$

Dimana :

Y = Kinerja Pegawai

β_0 = Koefisien konstanta

$\beta_1 \beta_2$ = Koefisien variabel bebas

X_1 = Kepemimpinan Melayani

X_2 = Komitmen Organisasi

E = Error

3.7.3.2 Uji Koefisien Regresi secara parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variable dependen (Ghozali, 2016). Apabila nilai signifikansi $< 0,005$ atau t hitung $> t$ tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Tetapi apabila nilai signifikansi $> 0,005$ atau t hitung $< t$ tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Berikut hipotesis penelitian:

1. H_{01} : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel kepemimpinan melayani terhadap variabel kinerja pegawai
2. H_{a1} : Terdapat pengaruh signifikan antara variabel kepemimpinan melayani terhadap variabel kinerja pegawai
3. H_{02} : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel komitmen organisasi terhadap variabel kinerja pegawai
4. H_{a2} : Terdapat pengaruh signifikan antara variabel komitmen organisasi terhadap variabel kinerja pegawai

3.7.3.3 Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dalam hal ini F Hitung dibandingkan dengan F Tabel, pada tingkat keyakinan 95% atau $\alpha = 0,05$ dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang menyatakan bahwa, adanya pengaruh antara kepemimpinan melayani dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada PT. Pelni Cabang Tanjungpinang. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang menyatakan bahwa, tidak adanya pengaruh antara kepemimpinan melayani dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada PT. Pelni Cabang Tanjungpinang.

3.7.3.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisis regresi, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antar 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) nol variabel independen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo.
- Abdullah, M. M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Aswaja Pressindo.
- Almutairi, D.O. (2016). The Mediating Effect of Organizational Commitment on the Relationship between Transformasional Leadership Style and Job Performance, *International Journal of Business and Management*, Vol. 11, No. 1.
- Asra, Sumiati. (2016). *Metode Pembelajaran*. Bandung: CV Wacana Prima
- Azwar, S. (2016). *Metode Penelitian*. Pustaka Belajar.
- Chinomona, R., Mashiloane, M., Pooe, D. (2013). The Influence of Servant Leadership on Employee Trust in a Leader and Commitment to the Organization. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, Vol. 4 No. 14, PP. 405-414.
- Harianto, T.L., Sampeadi & Shaleh, C. (2014). Pengaruh Servant Leadership Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Disiplin Kerja Pada Dinas Pekerjaan Umum (PU) Pengairan Kabupaten Banyuwangi. *Artikel Ilmiah Mahasiswa*.
- Harwiki, W. (2013). The influence of Servant Leadership on organization culture, organizational commitment, organizational citizenship behavior and employees' performance (Study of outstanding cooperatives in East Java Province, Indonesia). *Journal of Economics and Behavioral Studies*. IQSR *Journal of Business and Management*, e-ISSN: 2278-487X. Vol. 8, Issue 5, PP 50-58.
- Irefin, P., & Mechanic, M.A. (2014). Effect of Employee Commitment on Organizational Performance in Coca Cola Nigeria Limited Maiduguri, Borno State. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*. Vol. 19, Issue 3, PP 33-41.
- Irianto, Agus. (2014). *Statistik Konsep Dasar, Aplikasi dan Pengembangannya*. Edisi Kedua. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

- Lisbijanto, H., & Budiyanto. (2014). Influence of Servant Leadership on Organization Performance Through Job Satisfaction In Employees' Cooperatives Surabaya. *International Journal of Business and Management Invention*. Vol. 3 Issue 4 : PP 01-06.
- Lotunani, A., Idrus, M.S., Afnan, Eka., & Setiawan, M. (2014). The Effect of Competence on Commitment, Performance and Satisfaction with Reward as a Moderating Variable (a Study on Designing Work Plans in Kendari City Government, Southeast Sulawesi). *International Journal of Business and Management Invention*, Vol. 3 Issue 2, PP.18-25
- Mulyadi, D. (2015). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan: Konsep dan Aplikasi Administrasi Manajemen, dan Organisasi Modern*.
- Murgianto, S.S., & Suhermin. (2016). The Effects of Commitment, Competence, Work Satisfaction on Motivation, and Performance of Employees at Integrated Service Office of East Java. *International Journal of Advanced Research*, Vol. 3, Issue -378-396.
- Noor, J. (2017). *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertai, & Karya Ilmiah*. Prenada Media Group.
- Northouse, P.G. (2013). *Kepemimpinan: Teori dan Praktik*. Edisi Keenam. Jakarta: PT Indeks
- Novianty, R., & Evita, S. (2018). *Metode Kuantitatif Praktis*. Penerbit Alfabeta.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.
- Perdana, E. (2016). *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22*. Lab Kom Manajemen FE UBB.
- Setiawan, R., Suryawan, S., Iskandar, Z.T & Sulastiana, M. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Pelayan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil pada Pemerintah Kota Bekasi. ISBN:978-979-796-324-8. PP 323-330
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayup (ed.)). Literasi

Media Publishing.

Sokoll, S. (2014). Servant Leadership and Employee Commitment to A Supervisor.

International Journal of Leadership Studies ISSN 1554-3145, Vol. 8 Iss.2.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.

Suparyadi, H. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Menciptakan Keunggulan Ber*

Suwatno, & Juni Priansa, D. (2016). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Alfabeta.

Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Jakarta:Raja Grafindo Persada

Yukl, G. (2015). *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Edisi Ketujuh. Jakarta: PT Indeks

Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Kencana.

RIWAYAT HIDUP

Curriculum Vitae



Nama : Rio Saputra S
Tempat / Tanggal Lahir : Tanjungpinang / 24 JUNI 1996
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Nomor HP : 0813 7267 5144
Email : Riosaputra.s2016@gmail.com
Alamat : Dompok Seberang, Jl. An Nur, Rt 002/Rw 002, Kota
Tanjungpinang, Prov. Kepulauan Riau.

Nama Orang Tua

a. Ayah : Sapri
b. Ibu : Kasniah

Riwayat Pendidikan

a. SD : 2002 – 2008 SDN 006 TANJUNGPINANG
b. SMP : 2008 – 2011 SMPN 13 SATU ATAP
c. SMA : 2011 – 2014 SMA PGRI TANJUNGPINANG
d. S1 : 2016 – 2023 STIE PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG