

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan dengan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi pada karyawan Telkomsel Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 120 responden yang merupakan karyawan aktif Telkomsel Semarang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. *Servant leadership* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Selain itu, *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* mampu memediasi pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan dengan jenis mediasi parsial (*partial mediation*). Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan *servant leadership* mampu meningkatkan perilaku ekstra-peran karyawan, yang selanjutnya berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *servant leadership* dan penguatan *organizational citizenship behavior* menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di Telkomsel Semarang. Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertahankan kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan serta mendorong terciptanya perilaku kerja yang suportif dan kolaboratif dalam lingkungan organisasi.

Kata Kunci: *servant leadership*, *organizational citizenship behavior*, kinerja karyawan

SEMARANG
FEB UNDIP