

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP GAYA KEPEMIMPINAN
SERVANT LEADERSHIP DENGAN KEPUASAN KERJA ANGGOTA
KEPOLISIAN POLRES PATI KOTA**

**Dyah Putri Sekarmas
15000118130096**

**Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro
dputrisekarmas@gmail.com**

ABSTRAK

Kepuasan kerja merupakan perilaku individu sebagai hasil pengalaman terhadap pekerjaannya. Semakin positif pengalaman kerja individu, maka akan menimbulkan perasaan senang pegawai terhadap pekerjaannya. Sehingga perlu adanya pimpinan yang menerapkan gaya kepemimpinan *Servant Leadership* yang menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam penyelenggaraan layanan masyarakat. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji hubungan antara persepsi terhadap gaya kepemimpinan *Servant Leadership* dan kepuasan kerja pada anggota kepolisian Polres Pati Kota. Dari total populasi sebanyak 320 anggota kepolisian, 167 anggota dijadikan sampel penelitian dengan teknik *simple random sampling*. Alat ukur yang digunakan berupa skala Persepsi terhadap Gaya Kepemimpinan *Servant Leadership* ($\alpha = 0,900$, 27 aitem), dan skala Kepuasan Kerja ($\alpha = 0,923$, 22 aitem). Data yang diperoleh dari pengukuran dianalisis dengan SPSS versi 27.0 menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Hasil penelitian terbukti terdapat korelasi yang signifikan dengan arah hubungan positif antara persepsi terhadap gaya kepemimpinan *Servant Leadership* dengan kepuasan kerja pada anggota kepolisian Polres Pati Kota ($r_{xy} = 0,396$ $p = 0,000$). Semakin positif persepsi terhadap gaya kepemimpinan *Servant Leadership*, maka semakin positif pula kepuasan kerjanya. Sumbangan efektif persepsi terhadap gaya kepemimpinan *Servant Leadership* dengan kepuasan kerja dalam penelitian ini sebesar 15,7%.

kata kunci: kepolisian; kepemimpinan; melayani; kepuasan kerja;

**THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEPTIONS OF SERVANT
LEADERSHIP LEADERSHIP STYLE AND JOB SATISFACTION OF
MEMBERS OF THE PATI KOTA POLICE**

**Dyah Putri Sekarmas
15000118130096**

**Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro
dputrisekarmas@gmail.com**

ABSTRACT

Job satisfaction is an individual's behavior as a result of experience with his work. The more positive the individual's work experience, the more employees feel happy about their work. So there needs to be a leader who applies Servant Leadership leadership style which is one of the keys to success in organizing community services. This study was intended to examine the relationship between perceptions of Servant Leadership leadership style and job satisfaction among members of the Pati Kota Police. From a total population of 320 members of the police, 167 members were used as research samples using simple random sampling technique. The measuring instrument used is the scale of Perception of Servant Leadership Leadership Style ($\alpha = 0,900$, 27 items), and the Job Satisfaction scale ($\alpha = 0,923$, 22 items). The data obtained from the measurements were analyzed with SPSS version 27.0 using simple regression analysis techniques. The results showed that there was a significant correlation with the direction of a positive relationship between perceptions of Servant Leadership leadership style and job satisfaction for members of the Pati Kota Police ($r_{xy} = 0.396$ $p = 0.000$). The more positive the perception of the Servant Leadership leadership style, the more positive the job satisfaction. The effective contribution of perceptions of the Servant Leadership leadership style to job satisfaction in this study was 15.7%.

keywords: police; servant; leadership; job satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan alat negara penegak hukum yang profesional. Tata susunan tugas dan wewenang yang dimiliki oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia sangat perlu memiliki landasan hukum yang kukuh (Oknerison, 2014). Tata susunan tugas dan wewenang berkaitan dengan fungsi polisi sebagai aparat penegak hukum, penjaga keamanan ketertiban serta pelayanan masyarakat. Kualitas kinerja dan pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) akan selalu disoroti oleh berbagai pihak, dari masyarakat sipil hingga pihak media, baik media elektronik maupun media massa.

Fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat (Yulihastin, 2008). Berbagai tuntutan muncul terkait pekerjaan Polri berdasarkan fungsi dan wewenangnya antara lain adalah menjaga serta memperbaiki citra para anggota di mata masyarakat. Kualitas kinerja dan pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) saat ini sedang disoroti oleh berbagai pihak, mulai dari masyarakat sipil hingga pihak media, baik media elektronik maupun media massa.

Polisi mempunyai tugas untuk mewujudkan tujuan nasional. Dimana didalam pekerjaannya polisi dituntut agar memiliki kesiapan tantangan dalam pekerjaannya serta tahan dari lingkungan pekerjaannya. Waters & Ussery (2007) berpendapat bahwa dalam waktu yang bersamaan seorang polisi harus tetap berhati-hati terhadap kemungkinan-kemungkinan yang dapat mengancam keselamatan diri sendiri serta harus dapat mengontrol emosi sekalipun dalam kondisi dibawah tekanan. Seorang polisi juga memiliki tuntutan kerja yang berkaitannya dengan kedisiplinan dimana polisi adalah seorang abdi negara yang dituntut harus memiliki kedisiplinan disetiap melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2001 tentang pengalihan status anggota tentara nasional Indonesia dan anggota kepolisian negara republik Indonesia menjadi Pegawai Negeri Sipil untuk menduduki jabatan struktural. Terlihat dari Pasal 2 ayat 7, yang berbunyi Anggota Tentara Nasional Indonesia dan Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia yang akan menduduki jabatan struktural dialihkan statusnya menjadi Pegawai Negeri Sipil. Saat ini Kepolisian Republik Indonesia (Polri) benar-benar sedang diuji kredibilitasnya. Menurut Sagiyanto (2016) salah satunya adalah pola rekrutmen dan pemahaman anggota Polri terhadap organisasi. Budaya organisasi yang telah melembaga seperti proses mutase atau promosi belum sesuai dengan kompetensi para personeln, selain itu tidak dilaksanakan secara prosedural dan kurang transparan. Adanya hal

tersebut tentu membuat bawahan memiliki interpretasi yang berberda, serta bekerja dalam ketidakpastian karena sewaktu-waktu dapat dilakukan mutasi.

Tugas pekerjaan polisi memiliki tingkat resiko berbahaya yang tinggi. Berdasarkan hal ini hal buruk dapat terjadi tanpa diprediksi terlebih dahulu serta dapat datang secara tiba-tiba. Selain itu, polisi juga memiliki tuntutan tugas kerja yang banyak sehingga mengakibatkan ketegangan ketika bekerja di kantor serta pekerjaan dilapangan yang cukup padat, tambahan tugas yang diberikan secara mendadak, tambahan waktu lembur yang tanpa ada batas waktu, dan ditambah permasalahan lain diluar pekerjaan yang terbawa di tempat kerja. Banyaknya tuntutan tersebut dapat menimbulkan dampak pada anggota, salah satunya adalah munculnya ketidakpuasan kerja pada anggota polri karena beban kerja yang tinggi.

Selaras dengan pendapat Almida dan Purnomo (2019) bahwa munculnya ketidakpuasan kerja tersebut dapat menyebabkan berbagai masalah yang sama terhadap individu maupun organisasi, potensi yang timbul dalam organisasi seperti berhenti kerja, bolos kerja dan beberapa masalah pelanggaran disiplin serta menurunkan produktivitas kerja anggota. Robbin dan Judge (2009) berpendapat bahwa karyawan yang tidak puas sering melalaikan pekerjaan. Masalah yang muncul jika terjadi ketidakpuasan kerja dapat menyebabkan penyakit dan kelelahan kerja. Jika hal ini terjadi maka dapat menyebabkan prestasi kerja individu

menurun dan tidak produktif.

Lebih lanjut, berbagai masalah tersebut akan memicu munculnya stress kerja di dalam organisasi. Penelitian Nur (2013) yang berjudul Pengaruh Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Di Universitas Khairun Ternate juga menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai artinya semakin tinggi tingkat kepuasan kerja akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian Yuniato & Astutik (2013) menambahkan bahwa ketika pegawai memiliki kepuasan kerja, maka akan dapat menurunkan *burnout* atau kelelahan secara emosional yang berlebihan. Selain itu, kepuasan kerja yang tidak diatasi dengan baik, akan berdampak menyebabkan individu mengalami stres berkepanjangan dan *burnout* sehingga dapat memberikan dampak pada citra organisasi itu sendiri.

Almigo (2004) dalam temuannya membuktikan bahwa kepuasan kerja berkorelasi secara positif dengan produktifitas kerja, kepuasan kerja bagi seorang pegawai akan berdampak positif bagi organisasi, yang tentunya meningkatkan produktifitas bagi organisasi tersebut. Apabila kepuasan kerja mereka terpenuhi, pegawai cenderung akan memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja, sebaliknya ketidakpuasan kerja akan mengakibatkan tingginya tingkat keluar masuk (*turnover*) pegawai, ketidakhadiran, pemogokan dan tindakan-tindakan lain yang merugikan organisasi (Davis dan Newstrom, 1994).

Lembaga survey indikator politik Indonesia (IPI) melakukan survei tingkat kepercayaan publik terhadap institusi negara. IPI mencatat tingkat kepercayaan publik terhadap institusi Polri turun tajam. Survei Indikator Politik dilakukan pada 6-11 Desember 2021, melibatkan sebanyak 2020 responden dengan sampel basis sebanyak 1.220 orang, yang tersebar proporsional di 34 provinsi, responden terpilih dalam survei ini diwawancarai lewat tatap muka. Berdasarkan survei IPI, TNI menjadi institusi negara yang paling dipercaya oleh masyarakat. Sementara Presiden berada di urutan kedua. Kurangnya kepercayaan masyarakat kepada pihak kepolisian dikarenakan berbagai kasus seperti seorang anggota kepolisian memaksa pacarnya melakukan aborsi yang mengakibatkan pacarnya melakukan bunuh diri dan polisi di pelosok Sulawesi yang memaksa istri tahanan untuk memenuhi nafsu bejatnya (detiknews, 2022).

Kasus tersebut membuktikan bahwa kepuasan kerja polisi cenderung rendah dapat mengakibatkan berbagai dampak negatif. Sebagaimana pendapat Strauss dan Seyles (Anoraga, 2005) pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis pada gilirannya menjadi frustrasi. Pegawai seperti ini akan memiliki semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosi yang tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan.

Glasse dalam Amaranto et al. (2003) menyatakan bahwa pekerjaan seorang polisi mencakup banyak aspek, sulit, berbahaya dan *stressfull*. Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek yang penting dalam pekerjaan. Peneliti juga menemukan fakta dilapangan terkait dengan kecenderungan rendahnya kepuasan kerja anggota polres di kota Pati, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 16 Mei 2022 kepada kepala kepolres kota Pati dapat diketahui bahwa banyak anggota polres yang mengabaikan tugasnya, membolos, serta didapati beberapa anggota memberikan laporan palsu.

Menurut Wibowo (2007) mengungkapkan bahwa karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya maka mempunyai dampak positif terhadap pencapaian yang didapatkan dari pencapaian pekerjaan seseorang. Penelitian sebelumnya mengenai kepuasan kerja terhadap kinerja pernah dilakukan oleh Novita (2010) yang menghasilkan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Dewi dkk (2014) kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Peneliti juga mendapatkan pengakuan dari anggota polres kota Pati bahwa subjek mengaku sering mengabaikan tugasnya, bersantai-santai dikantor, melakukan patroli untuk menghabiskan waktu. Hal ini dilakukan oleh pihak polres karena merasa pemimpin yang terlalu otoriter serta dirasa terlalu idealis.

Menurut Mitterer (2017) Seorang pemimpin yang baik sangat diharapkan oleh banyak karyawan. Ketika karyawan diangkat menjadi pemimpin maka karyawan akan mengharapkan bahwa pemimpin tersebut adalah pemimpin yang baik dan dapat mengayomi terhadap siapapun yang ada dibawah kepemimpinannya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Johnson (2008) pada industri dirgantara menyatakan bahwa *servant leadership* mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja. Sejalan dengan penelitian Georgolopoulos, Papaloi & Loukorou (2018) menyatakan bahwa *servant leadership* berhubungan positif terhadap kepuasan kerja

Ketidakpuasan kerja pada karyawan menurut Herzberg, Mausner dan Synderman (2010) dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang bersifat ekstrinsik yaitu gaji, kebijakan perusahaan, keamanan kerja, hubungan dengan rekan kerja, hubungan dengan atasan, dan kondisi kerja. Berdasarkan beberapa faktor yang telah disebutkan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa salah satu faktor yang diduga mempengaruhi rendahnya kepuasan kerja adalah gaya kepemimpinan. Menurut Utami (2014) mengungkapkan bahwa peran pimpinan di lingkungan kerja sangat penting, pemimpin yang baik selalu memotivasi anak buahnya sehingga dapat berdampak positif terhadap pencapaian yang didapatkan dari pencapaian pekerjaan seseorang. Penelitian lain mengenai kepemimpinan terhadap kinerja pernah dilakukan oleh Putra (2013) yang membuktikan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Fitry, Wirawan dan Edy (2017) membuktikan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap profesionalisme kerja Polri. Hal ini berarti semakin tinggi jiwa pemimpin yang dimiliki anggota Polri maka semakin tinggi pula kinerja anggota Polri.

Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi anggota untuk melaksanakan pekerjaan mereka sendiri (Ivancevich dkk, 2005). Peran dari seorang pemimpin sangat penting di lingkungan institusi Polri. Peran tersebut adalah dalam memberikan instruksi, memberikan motivasi, dan juga sebagai contoh dari para anggotanya. Pemimpin harus mampu menggerakkan seluruh sistem yang ada di dalam institusinya. Menurut Peraturan Kapolri nomor 14 tahun 2011 pasal 7 ayat 2 poin a tentang Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia, dijelaskan bahwa atasan wajib menunjukkan kepemimpinan yang melayani, keteladanan, menjadi konsultan yang dapat menyelesaikan masalah (solutif), serta menjamin kualitas kinerja bawahan dan kesatuan (*quality assurance*).

Gaya kepemimpinan melayani menurut Greenleaf; (dalam Barbuto & Wheeler, 2006), adalah suatu kepemimpinan yang berawal dari perasaan tulus yang timbul dari dalam hati yang berkehendak untuk melayani, yaitu untuk menjadi pihak pertama yang melayani. Pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang memiliki keterkaitan dengan integritas, etos kerja, komunikasi, dan kepedulian bagi personilnya, begitupun sebaliknya (Schafer. 2010).

Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia, mewajibkan atasan harus dapat menunjukan kepemimpinan yang melayani, seperti yang tertulis dalam Peraturan Kapolri nomor 14 tahun 2011 pasal 7 ayat 2 poin a tentang Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sendjaya & Sarros (2002) mengemukakan bahwa kepemimpinan yang melayani atau *Servant leaders* adalah pemimpin yang mengutamakan kebutuhan orang lain, aspirasi, dan kepentingan orang lain atas mereka sendiri. *Servant leader* memiliki komitmen untuk melayani orang lain. Trompenaars & Voerman, (2009) mengemukakan bahwa *Servant Leadership* adalah gaya manajemen dalam hal memimpin dan melayani berada dalam satu harmoni, dan terdapat interaksi dengan lingkungan.

Pemimpin yang paling mampu memotivasi pengikutnya adalah mereka yang paling tidak fokus pada pemuasan kebutuhan pribadi dan memprioritaskan pemenuhan kebutuhan pengikutnya. Ketika seorang pemimpin menempatkan prioritas pada pemberian dukungan secara nyata dan emosional untuk membantu pengikutnya dalam mencapai potensi penuh mereka, maka mereka akan melihat pemimpin tersebut sebagai panutan, sehingga mereka menjadi loyal. akhirnya para pengikut akan menjalankan apa yang ditugaskan dengan sukarela tanpa ada paksaan (Kombes Pol Dr M. Aرسال Sahban S.H, SIK, MH, MM)

Seorang *servant leader* adalah seseorang yang memiliki keinginan kuat untuk melayani dan memimpin, dan yang terpenting adalah mampu menggabungkan keduanya sebagai hal saling memperkuat secara

positif. Penelitian yang dilakukan oleh Kasemsap (2013) yang berjudul “Strategi Praktek SDM: Sebuah kerangka fungsional dan model hubungan dari kepemimpinan, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan prestasi kerja” menghasilkan salah satu jawaban dari hipotesis penelitian bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil tersebut berarti bahwa dengan adanya kepemimpinan yang semakin baik dalam suatu organisasi, maka dapat meningkatkan pula kepuasan kerja para karyawannya, begitu juga sebaliknya.

Penelitian Pala’langan (2021) yang menguji tentang pengaruh *Servant Leadership*, disiplin kerja, dan kepuasan terhadap kinerja guru di kabupaten Tangerang menunjukkan bahwa *Servant Leadership* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja guru. Hal ini berarti pemimpin di sekolah dengan gaya kepemimpinan *servant leader* mempengaruhi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh guru yang bekerja di sekolah yang bersangkutan. Hasil yang sama juga diperoleh Ardana dan Surya (2019) melalui penelitian mereka yang berjudul “*The Effect Of Servant Leadership Towards Job Satisfaction Lecturer’s Organizational Commitment At Dhyana Pura University*” yang menyatakan bahwa ada korelasi yang signifikan antara pelaksanaan *Servant Leadership* terhadap tingkat kepuasan kerja dosen di universitas.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan melayani (*Servant Leadership*) dengan kepuasan kerja dirasakan sangat penting dilakukan hal ini dimaksudkan untuk mengetahui

gaya kepemimpinan melayani berkaitan dengan kepuasan kerja dan berdampak pada peningkatan produktivitas kerja Polri, dimana hasil kinerja anggota secara kualitas dan kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Melihat kembali kaitannya dengan kepuasan kerja anggota gaya kepemimpinan *servant leadership* sebenarnya sangat cocok untuk diterapkan dalam organisasi karena mengedepankan pelayanan dan rasa kasih kepada para pegawainya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah gaya kepemimpinan *servant leadership* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada anggota polri di polres pati. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi lembaga kepolisian terutama kepada para pimpinan dalam meningkatkan kepuasan kerja anggotanya sehingga gaya kepemimpinan *servant leadership* dapat diterapkan dan mampu memberikan pengaruh yang baik bagi kinerja organisasi. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Hubungan antara Persepsi terhadap Gaya Kepemimpinan *Servant Leadership* dengan Kepuasan Kerja Anggota Kepolisian Polres Pati Kota**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, rumusan masalah yang diajukan adalah “Apakah terdapat hubungan positif antara gaya

kepemimpinan *Servant Leadership* dengan kepuasan kerja anggota Kepolisian Polres Pati Kota?”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris ada tidaknya hubungan antara gaya kepemimpinan *Servant Leadership* dengan kepuasan kerja anggota Kepolisian Polres Pati Kota.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang gaya kepemimpinan *Servant Leadership* dengan kepuasan kerja, khususnya pada bidang Psikologi Industri dan Organisasi

2. Manfaat praktis

- a) Bagi subjek, penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi kepada anggota Kepolisian Polres Pati Kota dalam peningkatan kepuasan kerja dengan menggunakan gaya kepemimpinan

servant leadership agar dapat berkontribusi secara maksimal bagi lembaga terkait

- b) Bagi instansi, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi instansi untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja kepada anggota Kepolisian di Polres Pati Kota.