



Contents lists available at [Journal IICET](#)

JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)

ISSN: 2502-8103 (Print) ISSN: 2477-8524 (Electronic)

Journal homepage: <https://jurnal.iicet.org/index.php/jppi>



Pengaruh servant leadership dan kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai PT lintas trans

Saptono Kusdanu Waskito^{1*)}, Muji Rahayu²

¹ Program Studi Sarjana Terapan Logistik Bisnis, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional Bandung.

² Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Stan Im

Article Info

Article history:

Received Sept 29th, 2024

Revised Oct 20th, 2024

Accepted Nov 23th, 2024

Keywords:

Servant leadership
Kompetensi logistik
Kinerja pegawai
Manajemen rantai pasok

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh servant leadership dan kompetensi logistik terhadap kinerja pegawai di PT Lintas Trans. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada pegawai PT Lintas Trans. Populasi dalam penelitian jumlah pelanggan PT LL yang mengirimkan minimal 1 (satu) barang melalui jasa logistik PT LL dalam 1 (bulan). Jumlah populasi sebanyak 231 pelanggan, dan sampel sebanyak 147 responden dengan menggunakan teknik sampling probability sampling. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik regresi untuk menentukan sejauh mana servant leadership dan kompetensi logistik mempengaruhi kinerja pegawai. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang peran servant leadership dan kompetensi logistik dalam meningkatkan kinerja pegawai. Implikasi praktis dari temuan ini dapat membantu perusahaan dalam pengembangan strategi kepemimpinan yang lebih efektif dan peningkatan kompetensi logistik untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.



© 2024 The Authors. Published by IICET.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Saptono Kusdanu Waskito,
Universitas Logistik dan Bisnis Internasional Bandung
Email: saptonokw@yahoo.com

Pendahuluan

Efektivitas *servant leadership* berawal dari keterampilan pemimpin dalam memberdayakan karyawan untuk menyelesaikan tugas dan memotivasi diri mereka sendiri. Greenleaf (1977) dalam (Harwika, 2016) menggambarkan kepemimpinan sebagai sebuah seni, *servant leadership* sebagai fondasi seorang pemimpin, dan sifat tidak mementingkan diri sendiri dari pemimpin sebagai inti dari hubungan mereka dengan orang lain. *Servant leadership* sangat penting bagi organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan bahkan kinerja organisasi. Fokus utama dari *Servant Leadership* adalah bagaimana seorang pemimpin dapat melayani pengikutnya secara efektif. Pemimpin yang mempraktikkan *Servant Leadership* dapat menumbuhkan kepercayaan, keadilan, dan empati di antara para karyawan. Sikap *Servant Leader* yang terbuka, peduli, visioner, objektif, dan bijaksana akan menginspirasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya (Sapengga, 2016).

Selain dari sisi leader, harus diimbangi juga dari sisi anggota tim. Komponen utama yang harus dimiliki oleh seorang individu agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik adalah kompetensi (Ardiansyah & Sulistiyowati, 2018; Jumawan et al., 2023). Dengan demikian, organisasi dan sumber daya manusia yang efektif tidak dapat dipisahkan dari evaluasi kinerja (Wandansari et al., 2023; Zaki & Setianingsih, 2015). Kompetensi adalah salah satu dari banyak elemen yang mengarah pada kinerja SDM yang berkualitas tinggi, yang pada gilirannya mendorong keberhasilan organisasi. Ketika perusahaan memiliki pekerja yang ahli dalam profesinya,

mereka dapat tumbuh dan bertahan dalam bisnis. Adapun Yuliana (2017) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kompetensi signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Jasa logistik (memindahkan barang dan menyimpan barang) di Indonesia merupakan jasa yang tumbuh dengan pesat. Setjadi menjelaskan bahwa pendataan jasa logistik di Indonesia tahun 2022 mencapai 18.610 triliun rupiah tumbuh sebesar 1.520 Triliun dari tahun 2021 yang mencapai 17.090 triliun. Setjadi (2023) memperkirakan pendapatan jasa logistik di Indonesia mencapai 19.589 triliun atau diperkirakan tumbuh sekitar 979 triliun dari tahun 2022. Penulis mengamati kinerja PT Lintas Logistik (PT LL) yang melayani jasa logistik di Jawa Barat. Pendapatan jasa logistik PT LL dari bulan April 2022 sampai Maret 2023.

Tabel 2. Pendapatan PT Lintas Logistik (Dalam Rupiah)

Bulan	Pendapatan
April 2022	17.895.000
Mei 2022	15.675.000
Juni 2022	14.765.000
Juli 2022	13.856.000
Agustus 2022	12.963.000
September 2022	11.869.000
Oktober 2022	10.956.000
November 2022	9.980.000
Desember 2022	9.874.000
Januari 2023	8.900.000
Februari 2023	8.950.000
Maret 2023	7.900.000

Sumber : PT Lintas Logistik (2023)

Penulis mengamati pendapatan PT LL sejak tahun 2022 sampai dengan Maret 2023 mengalami penurunan dari semula pada bulan April 2022 sebesar Rp 17.895.000 menjadi Rp 7.900.000 pada bulan Maret 2023. Informasi pendapatan PT LL yang selalu menurun menunjukkan adanya masalah kinerja perusahaan. Wirawan (2015) menjelaskan bahwa kinerja perusahaan disebabkan kinerja karyawan. Penulis mengamati kinerja karyawan. Salah satu kinerja karyawan yang dapat diamati dengan mudah adalah rendah keluhan pelanggan atas pelayanan karyawan PT LL terhadap pelanggan PT LL. Penulis mengamati jumlah pengaduan pelanggan PT LL dan jenis keluhan pelanggan sejak bulan April 2022 sampai dengan Maret 2023.

Tabel 3. Jumlah Keluhan Pelanggan PT LL Bulan April 2022-Maret 2023

Bulan	Terlambat	Rusak	Jumlah
April 2022	24	25	49
Mei 2022	27	34	61
Juni 2022	43	51	94
Juli 2022	49	46	95
Agustus 2022	43	36	79
September 2022	34	37	71
Oktober 2022	37	38	75
November 2022	34	34	68
Desember 2022	34	35	69
Januari 2023	37	38	75
Februari 2023	37	42	79
Maret 2023	54	30	84
Jumlah	453	446	899

Sumber : PT Lintas Logistik (2023)

Penulis mengamati jumlah keluhan pelanggan sejak bulan April 2022 sampai dengan bulan Juli 2022 cenderung meningkat, sedangkan jumlah keluhan pelanggan September 2022 cenderung menurun pada bulan September 2022 dan meningkat lagi pada bulan Oktober 2022. Jumlah keluhan pelanggan sejak bulan November 2022 sampai dengan Maret 2023 cenderung meningkat. Jumlah keluhan pelanggan (jumlah pengaduan pelanggan) yang menurun menunjukkan kinerja karyawan PT LL baik, sebaliknya jika jumlah keluhan pelanggan (jumlah pengaduan) meningkat menunjukkan kinerja karyawan PT LL belum sesuai dengan harapan. Sehubungan kinerja karyawan PT LL belum sesuai dengan harapan pelanggan, maka penulis melakukan penelitian dengan salah satu materi pokok bahasan adalah kinerja karyawan. Waskito (2019) hasil pekerjaan karyawan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan berupa standar kuantitas, standar kualitas, standar waktu kerja dan kerjasama. Insan (2020) menjelaskan bahwa Servant Leadership mempengaruhi kinerja

karyawan. Waskito (2019) menjelaskan bahwa kepemimpinan pelayanan adalah kepemimpinan yang mempengaruhi orang lain untuk bekerja dengan cara memenuhi lebih dahulu kebutuhan orang lain, dan mengarahkan staf supaya bekerja mencapai tujuan organisasi. Chen & Kuo (2022) menjelaskan bahwa kompetensi logistik mempengaruhi kinerja karyawan logistik.

Menurut penelitian-penelitian sebelumnya, *servant leadership* secara signifikan meningkatkan hasil kerja karyawan. Di antara penelitian tersebut adalah penelitian Koesmono (2014) dan Bilal et al. (2021), Hai & Van (2021), Melhem et al. (2023), Ismail (2023), Triatmanto (2023) menjelaskan bahwa *Servant Leadership* mempengaruhi kinerja karyawan dan Kinnon (2017), Vilela et al. (2018), Koh & Yuen (2022) menjelaskan bahwa kompetensi logistik mempengaruhi kinerja karyawan logistik pada perusahaan industri logistik. Meskipun penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa *servant leadership* meningkatkan kinerja karyawan, Lisbijanto (2014) menemukan hasil yang berlawanan. Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Wiwiek Harwiki (2016) yang menyatakan bahwa *servant leadership* tidak secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. Memperhatikan adanya gap dari hasil penelitian terdahulu serta masalah yang dihadapi oleh PT LL, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *servant leadership* dan kompetensi logistik terhadap kinerja pegawai di PT Lintas Trans.

Metode

Penulis melakukan penelitian dengan metode kuantitatif, deskriptif dan verifikatif. Waskito (2019) menjelaskan metode penelitian kuantitatif adalah metode untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dimana datanya setelah dikumpulkan akan dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif dengan tujuan membuktikan hipotesis yang dirumuskan terbukti atau tidak. Penelitian kuantitatif disebut sebagai penelitian konfirmatori karena digunakan untuk membuktikan (konfirmasi) apakah hipotesis yang dirumuskan terbukti atau tidak. Penelitian ini disebut penelitian kuantitatif karena data berupa angka dan dianalisis menggunakan statistik. Metode penelitian kuantitatif disebut sebagai metode positivistik karena memandang realitas sebagai sesuatu yang dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkret, terukur dan hubungan gejala bersifat sebab akibat. Penelitian kuantitatif ini menggunakan metode survei. Menurut Waskito (2019) survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi untuk menemukan kejadian relatif, untuk menemukan distribusi, untuk menemukan hubungan antar variabel. Penelitian kuantitatif disebut penelitian induktif.

Menurut Waskito (2019) penelitian induktif adalah penelitian yang menggunakan dasar satu atau lebih fakta atau kejadian yang ditemukan, digunakan untuk menarik fakta atau kejadian yang berlaku umum. Menurut Waskito (2019) penelitian deskriptif adalah penelitian yang mempunyai tujuan memperoleh deskripsi atau gambaran tentang karakteristik tertentu dari variabel yang sedang diteliti. Metode penelitian deskriptif digunakan untuk menjelaskan bagaimana *Servant Leadership* di PT LL, bagaimana kompetensi logistik karyawan PT LL, bagaimana kinerja karyawan PT LL. Menurut Waskito (2019) penelitian verifikatif adalah penelitian yang digunakan untuk menguji kebenaran pengetahuan dalam bidang yang telah ada. Penelitian verifikatif digunakan untuk membuktikan pendapat para ahli tentang terdapatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini penelitian verifikatif digunakan untuk membuktikan : terdapat pengaruh *Servant Leadership* terhadap kinerja karyawan PT LL, terdapat pengaruh kompetensi logistik terhadap kinerja karyawan PT LL, terdapat pengaruh *Servant Leadership* dan kompetensi logistik terhadap kinerja karyawan PT LL.

Desain Penelitian.

Waskito (2019) desain penelitian adalah cetak biru yang menjelaskan garis besar prosedur dan metode yang akan ditempuh peneliti. Desain penelitian memuat langkah-langkah penelitian yang harus dilakukan oleh seorang peneliti. Desain penelitian terdiri dari lima langkah penelitian yaitu : melakukan konseptualisasi masalah, melakukan tindakan berpikir secara rasional, mengumpulkan data, menguji hipotesis, mengambil keputusan menerima hipotesis atau menolak hipotesis. Tahapan desain penelitian dapat dijelaskan pada bagan 3.1 dengan rincian sebagai berikut : 1. Melakukan konseptualisasi masalah. Kegiatan konseptualisasi masalah memuat beberapa tahapan antara lain : a. Merumuskan masalah (merumuskan bagaimana keadaan tiap variabel yang diteliti) menetapkan batasan konsep variabel secara rinci mengacu pada pendapat para ahli manajemen. Hasil dari konseptualisasi masalah akan menjadi bahan bagi peneliti untuk membuat pendahuluan. b. Berpikir rasional. Artinya masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini harus rasional (bisa dipahami oleh akal), dilengkapi dengan kerangka berpikir rasional dan hipotesis.

Hasilnya akan menjadi bahan bagi peneliti untuk membuat Kerangka Pemikiran dan Hipotesis. c. Pengumpulan data. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan dengan menentukan data primer dan data sekunder, sumber data, populasi, sampel, instrumen untuk mengumpulkan data, menentukan program aplikasi

pengolah data, teknik dan analisa data. Hasil tahapan pengumpulan data dijadikan bahan untuk membuat Metodologi Penelitian. Pengujian Hipotesis Kegiatan ini dilaksanakan dengan cara menyajikan data tentang variabel, menetapkan deskripsi dari tiap variabel, menetapkan nilai korelasi antar variabel, melakukan uji hipotesis. Hasil pada tahapan pengujian hipotesis ini menjadi bahan membuat Hasil Penelitian dan Pembahasan. Pengambilan Keputusan merupakan kegiatan memilih berupa menyatakan menerima hipotesis atau menolak hipotesis. Hasil pengambilan keputusan menerima atau menolak hipotesis dijadikan bahan untuk membuat Bab V Kesimpulan dan Saran.

Sumber Data

Peneliti dalam suatu penelitian memerlukan data yang berkaitan dengan variabel independen, variabel dependen dan variabel intervening. Data yang diperlukan diperoleh dari sumber data. Menurut Sugiyono (2019) sumber data itu ada dua jenis yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul informasi. Sumber data primer adalah para responden yang mengisi kuesioner. Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, yaitu jurnal ilmiah dan buku.

Teknik Pengumpulan Data / Informasi

Data yang akan dijadikan bahan penelitian, perlu dikumpulkan oleh peneliti baik dari sumber primer maupun dari sumber sekunder. Pengumpulan data menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu kuesioner (angket) dan observasi.

Populasi.

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian jumlah pelanggan PT LL yang mengirimkan minimal 1 (satu) barang melalui jasa logistik PT LL dalam 1 (bulan). Jumlah populasi sebanyak 231 pelanggan.

Sampel

Populasi yang akan dijadikan sampel diperlukan teknik sampling. Menurut Sugiyono (2019) teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel, Menurut Sugiyono ada dua jenis teknik sampling yaitu probability sampling dan non probability sampling. Penelitian ini menggunakan teknik sampling probability sampling. Menurut Sugiyono (2022: 122) probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sampel menurut Sugiyono (2022: 120) adalah bagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Menurut Sugiyono (2022:121) jumlah sampel ditentukan dengan rumus sebagai berikut : $n = N : (Nd2+ 1)$. Keterangan: n = jumlah sampel N= jumlah populasi, d2= presisi /tingkat ketelitian yang ditetapkan (d= 0,05). Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak $n = N : (Nd2+ 1)$. $n = 231 : \{(231 \times 0,05^2) + 1\}$. $n = 231 : (0,5775 + 1)$. $n = 231 : (1,5775)$. $n = 146,43$ dibulatkan 147 responden

Uji Kualitas Kuesioner Sebagai Pengumpul Data

Kuesioner sebagai alat pengumpul data perlu diuji kelayakannya. Menurut Priyatno (2016) tujuan uji kualitas pada kuesioner adalah kuesioner dapat dipastikan tetap memberikan hasil yang konsisten (sama) ketika kuesioner dijadikan alat pengumpul data pada saat kemarin, hari ini dan selamanya. Alat pengujian kualitas ini terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas

Uji Validitas

Hasil penelitian menunjukkan nilai Corrected item-Total Correlation diatas 0,3 maka data pada variabel dinyatakan valid. Hasil penelitian menunjukkan nilai Corrected item-Total Correlation di bawah 0,3, maka data pada variabel dinyatakan tidak valid. Hasil uji validitas disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Nama Variabel	Nilai <i>Corrected item-Total Correlation</i>	Nilai <i>Corrected item-Total Correlation Standar</i>	Keputusan
<i>Servant Leadership</i> (X1)	0,372-0,655	0,300	Valid
Kompetensi Logistik (X2)	0,340-0,565	0,300	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	0,310-0,570	0,300	Valid

Sumber : Kuesioner (2023)

Semua data pada indikator-indikator variabel *Servant Leadership*, Kompetensi Logistik, dan Kinerja Karyawan memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* di atas 0,300 jadi data yang ada pada penelitian ini dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 12.8. Nilai Cronbach's Alpha variabel Servant Leadership sebesar 0,834, nilai Cronbach's Alpha variabel Kompetensi Logistik sebesar 0,752, nilai Cronbach's Alpha Kinerja Karyawan sebesar 0,851. Nilai Cronbach's Alpha semua variabel lebih besar dari 0,700. Memperhatikan data nilai Cronbach's Alpha semua variabel lebih besar dari 0,700 dan mengacu pada pendapat Priyatno (2019) nilai Cronbach's Alpha suatu variabel lebih besar dari 0,700 membuktikan data dinyatakan valid, maka dapat dijelaskan bahwa data pada variabel Servant Leadership, Kompetensi Logistik, Kinerja Karyawan dinyatakan reliabel. Maksudnya. Responden akan tetap memberikan jawaban yang sama atas pertanyaan yang disajikan pada kuesioner, baik pertanyaan itu diisi pada hari kemarin, hari ini, atau esok hari.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Nama Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Cronbach's Alpha Standar	Keputusan
<i>Servant Leadership</i> (X1)	0,834	0,700	Reliabel
Kompetensi Logistik (X2)	0,752	0,700	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,851	0,700	Reliabel

Sumber: Kuesioner (2023)

Hasil dan Pembahasan

Penulis telah menyebarkan kuesioner kepada 127 pelanggan PT LL yang berada di kota Bandung, dalam rangka untuk mengetahui persepsi pelanggan PT tentang layanan PT LL di Bandung.

Profile Responden

Profile responden yang diamati oleh penulis terdiri dari gender, usia, pendidikan terakhir, profesi responden, jenis perusahaan responden, jenis perusahaan responden, biaya pengiriman barang yang dikeluarkan tiap bulan.

Gender

Tabel 3. Gender

Kategori	f	%
Laki-laki	65	50,39
Perempuan	62	48,06
Jumlah	127	98,45

Sumber: Kuesioner (2023)

Informasi pada Tabel 4 menjelaskan bahwa jumlah laki-laki yang menjadi responden sebanyak 65 orang (50,39 %) dari jumlah seluruh responden dan merupakan jumlah terbanyak.

Usia

Tabel 4. Usia Responden

Kategori	f	%
20 Tahun - 24 Tahun	13	10,24
25 Tahun - 29 Tahun	12	9,45
30 Tahun - 34 Tahun	28	22,05
35 Tahun - 39 Tahun	17	13,39
40 Tahun - 44 Tahun	23	18,11
45 Tahun - 49 Tahun	16	12,60
50 Tahun - 54 Tahun	18	14,17
Jumlah	127	100,00

Sumber : Kuesioner (2023)

Informasi pada Tabel 5 jumlah responden antara 30 tahun- 34 tahun sebanyak 28 orang (22,05 %) dan merupakan jumlah terbanyak, sedangkan jumlah responden yang berusia antara 25 tahun – 29 tahun sebanyak 12 orang (9,45 %) dan merupakan jumlah yang paling kecil. Makna dari informasi tentang usia responden adalah petugas andalan dari perusahaan pelanggan PT LL yang diminta pelanggan PT LL untuk mengirimkan barang melalui jasa logistik PT LL merupakan petugas dengan masa kerja yang sudah lama bekerja di perusahaan pelanggan pengguna jasa PT LL, sehingga responden ini dipercaya untuk menentukan perusahaan logistik yang digunakan mengirimkan barang milik pelanggan PT LL.

Pendidikan Terakhir

Tabel 5. Pendidikan Terakhir Responden

Kategori	f	%
SLTA	26	20,47
D-1	32	25,20
D-3	44	34,65
S-1	25	19,69
Jumlah	127	100,00

Sumber: Kuesioner (2023)

Informasi pada Tabel 6 menjelaskan jumlah responden yang memiliki pendidikan terakhir D-3 sebanyak 44 orang (34,65 %) dan merupakan jumlah responden terbanyak. Makna dari informasi bahwa petugas andalan dari perusahaan pelanggan PT LL merupakan petugas yang terdidik, sangat paham tentang penggunaan media sosial, penggunaan media komunikasi.

Profesi Responden

Tabel 6. Profesi Responden

Kategori	f	%
Petugas Penjualan Barang	24	18,90
Petugas Distribusi	21	16,54
Petugas Administrasi	31	24,41
Petugas Pengemasan	15	11,81
Petugas Kurir	19	14,96
Petugas Kebersihan	17	13,39
Jumlah	127	100,00

Sumber: Kusioner (2023)

Informasi pada Tabel 7 menjelaskan bahwa jumlah responden yang berprofesi sebagai petugas Administrasi sebanyak 31 orang (24,41 %). Makna dari informasi ini adalah bahwa responden dari penelitian ini adalah orang yang jenis pekerjaannya paling dekat relasi pekerjaan pengirim barang.

Jenis Perusahaan Responden

Tabel 7. Jenis Perusahaan dari Pelanggan PT LL

Kategori	f	%
Fast Moving Good (Makanan Ringan)	17	13,39
Rokok	15	11,81
Real Estate	14	11,02
Event	10	7,87
General Insurance	9	7,09
Peralatan Rumah (Bosch, Booster)	8	6,30
Telekomunikasi	7	5,51

Tabel 8. Jenis Perusahaan dari Pelanggan PT LL (Lanjutan)

Kategori	f	%
Perbankan	6	4,72
Perhotelan	6	4,72
Sarung	6	4,72
Pemerintah Daerah	5	3,94
Kendaraan	5	3,94
Credit Card	5	3,94
Radio FM	4	3,15
Perguruan Tinggi	4	3,15
Tempat Wisata	3	2,36
Hand Phone	2	1,57
Fashion	1	0,79

Sumber: Kuesioner (2023)

Informasi pada Tabel 9 menjelaskan bahwa jenis perusahaan dari pelanggan PT LL dengan jumlah responden paling banyak adalah jenis perusahaan perbankan, perhotelan dan perusahaan sarung. Makna dari informasi ini perbankan, perhotelan dan perusahaan sarung merupakan pelanggan yang dapat dijadikan sarana meningkatkan pendapatan PT LL

Jumlah Biaya Pengiriman Barang Pelanggan Tiap Bulan

Tabel 9. Jumlah Biaya Pengiriman Barang Pelanggan Tiap Bulan

Kategori	f	%
sd 100	32	25,20
101 sd 200	30	23,62
201 sd 300	25	19,69
301 sd 400	15	11,81
401 sd 500	13	10,24
501 sd 600	12	9,45
Jumlah populasi	127	100,00

Sumber: Kuesioner (2023)

Jumlah responden yang membelanjakan biaya pengiriman barang sampai dengan Rp 100.000 tiap bulan sebanyak 32 responden (25,20 %) dan merupakan jumlah yang paling banyak. Maknanya pelanggan yang dilayani oleh PT LL merupakan pelanggan retail.

Hasil Uji Deskriptif

Tabel 10. Uji Deskriptif

	N	Descriptive Statistics			
		Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SL	127	2,07	4,27	3,2822	,44650
KL	127	2,13	4,40	3,1484	,49043
KK	127	2,05	4,16	3,0616	,48759
Valid N (listwise)	127				

Sumber: Kuesioner (2023)

Informasi pada Tabel 16 menjelaskan bahwa nilai rata-rata variabel Servant Leadership sebesar 3,28, variabel Kompetensi Logistik sebesar 3,14, variabel Kinerja Karyawan sebesar 3,06 semua variabel memiliki nilai rata-rata di bawah nilai rata-rata 3,4 (cukup baik). Menurut Waskito (2023) variabel yang layak untuk diteliti adalah variabel yang memiliki nilai rata-rata sampai dengan 3,4 karena variabel dengan nilai rata-rata 3,4 dikelompokkan sebagai variabel yang cukup, belum baik, karena belum baik, layak untuk diteliti. Memperhatikan nilai rata-rata variabel pada penelitian ini di bawah 3,4 dan mengacu pada pendapat Waskito (2023) dapat dijelaskan bahwa variabel Servant Leadership, variabel Kompetensi Logistik, variabel Kinerja Karyawan memenuhi syarat untuk diteliti.

Hasil Uji Korelasi

Tabel 11. Uji Korelasi

		Servant Leadership	Kompetensi Logistik	Kinerja Karyawan
Servant Leadership	Pearson Correlation	1	,857**	,861**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	127	127	127
Kompetensi Logistik	Pearson Correlation	,857**	1	,894**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	127	127	127
Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	,861**	,894**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	127	127	127

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Kuesioner (2023)

Informasi pada Tabel 17 menjelaskan nilai korelasi antara Servant Leadership dengan Kompetensi Logistik sebesar 0,857 (sangat erat), Servant Leadership dengan Kinerja Karyawan sebesar 0,861 (sangat erat), Kompetensi Logistik dengan Kinerja Karyawan sebesar 0,894 (sangat erat).

Persamaan Regresi Linier Berganda**Tabel 12.** Data Persamaan Regresi Linier Berganda

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2,213	2,440		,907	,366
	<i>Servant Leadership</i>	,460	,092	,356	4,981	,000
	Kompetensi Logistik	,724	,088	,588	8,231	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Kuesioner

Informasi pada Tabel 18 digunakan untuk bahan membuat persamaan Regresi Linier Berganda. Rumus Persamaan Regresi Linier Berganda :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Kinerja Karyawan

a = konstanta

b₁ = Koefisien Regresi Servant Leadership

X₁ = Variabel Servant Leadership

b₂ = Koefisien Regresi Kompetensi Logistik

X₂ = Variabel Kompetensi Logistik

b₁ = Koefisien Regresi Servant Leadership

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 2,213 + 0,460 X_1 + 0,724 X_2$$

Makna dari Persamaan Regresi Linier Berganda $Y = 2,213 + 0,460 X_1 + 0,724 X_2$ adalah :

Kinerja Karyawan Y = 2,213 jika tanpa Servant Leadership dan Kompetensi Logistik.

Kinerja Karyawan (Y) akan berubah meningkat jika ditambah satu satuan Servant Leadership dan satu satuan Kompetensi Logistik, semula 2,213 akan berubah meningkat menjadi $= 2,213 + 0,460 + 0,724 = 3,397$

Uji Hipotesis Parsial

Penulis menggunakan informasi pada Tabel 12.14. menjelaskan : (1) Nilai t hitung = 4,981 dari Servant Leadership sebesar dan nilai signifikansi = 0,000. Menurut Waskito (2023: 285) nilai t tabel untuk 127 responden = 1,66. Nilai t hitung = 4,981 lebih besar dari nilai t hitung = 1,66. Memperhatikan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, dapat dijelaskan bahwa pada penelitian terbukti terdapat pengaruh positif Servant Leadership terhadap Kinerja Karyawan. Nilai signifikansi = 0,000 < 0,05. Artinya dapat dijelaskan bahwa pada penelitian terbukti terdapat pengaruh signifikan Servant Leadership terhadap Kinerja Karyawan. Memperhatikan dua hasil pembuktian tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Servant Leadership terhadap Kinerja Karyawan. (2) Nilai t hitung = 8,231 dari Kompetensi Logistik sebesar dan nilai signifikansi = 0,000. Menurut Waskito (2023: 285) nilai t tabel untuk 127 responden = 1,66. Nilai t hitung = 4,981 lebih besar dari nilai t hitung = 1,66. Memperhatikan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, dapat dijelaskan bahwa pada penelitian terbukti terdapat pengaruh positif Kompetensi Logistik terhadap Kinerja Karyawan. Nilai signifikansi = 0,000 < 0,05. Artinya dapat dijelaskan bahwa pada penelitian terbukti terdapat pengaruh signifikan Kompetensi Logistik terhadap Kinerja Karyawan. Memperhatikan dua hasil pembuktian tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kompetensi Logistik terhadap Kinerja Karyawan.

Uji Hipotesis Simultan

Uji hipotesis simultan dilakukan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan Servant Leadership dan Kompetensi Logistik terhadap Kinerja Karyawan. Penghitungan uji hipotesis simultan dilakukan dengan menggunakan Uji F seperti yang disajikan pada Tabel 19.

Informasi pada Tabel 19 menjelaskan nilai F Hitung sebesar 307,532 dan nilai signifikansi = 0,000. Nilai F Tabel untuk 127 responden sebesar 3,07. Nilai F Hitung lebih besar dari nilai F tabel. Informasi ini membuktikan bahwa terdapat Pengaruh positif Servant Leadership dan Kompetensi Logistik terhadap Kinerja Karyawan. Nilai signifikansi pada Tabel 19 sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Informasi ini membuktikan bahwa terdapat Pengaruh signifikan Servant Leadership dan Kompetensi Logistik terhadap Kinerja Karyawan. Berdasarkan hasil penelitian ini penulis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Servant Leadership dan Kompetensi Logistik terhadap Kinerja Karyawan.

Tabel 13. Uji Hipotesis Simultan

Model	ANOVA ^a					
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10199,417	2	5099,709	307,532	,000 ^b
	Residual	2056,252	124	16,583		
	Total	12255,669	126			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Kompetensi Logistik, *Servant Leadership*

Sumber : Kuesioner (20230)

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Penulis menggunakan informasi pada Tabel 20 untuk melakukan uji koefisien determinasi

Tabel 14. Uji Koefisien Determinasi

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,912 ^a	,832	,830	4,07218

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Logistik, *Servant Leadership*

Sumber: Kuesioner (2023)

Informasi pada Tabel 20 menjelaskan bahwa nilai R Square = 0,832 Makna nilai R Square = 0,832 adalah nilai koefisien determinasi sebesar = $0,832 \times 100 \% = 83,20 \%$. Makna nilai koefisien determinasi sebesar 83,20 % adalah *Servant Leadership* dan Kompetensi Logistik memberikan kontribusi mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 83,20 %. Sisanya kinerja karyawan diengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti, misalnya, disiplin kerja, motivasi, kepuasan kerja.

Pembahasan Deskriptif

Variabel *Servant Leadership* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,28 dan dikelompokkan sebagai kelompok variabel yang cukup baik. Variabel yang cukup baik memenuhi syarat untuk diteliti karena variabel tersebut belum baik. Penyebab variabel *Servant Leadership* memperoleh nilai rata-rata cukup baik karena terdapat satu indikator yang memperoleh nilai yang paling rendah yaitu indikator X 1.12. yaitu Pimpinan PT LL membina karyawan untuk mandiri dengan nilai rata-rata 2,8 (cukup baik). Karena nilai rata-ratanya paling rendah, maka interpretasi dari indikator ini adalah pimpinan PT LL belum membina karyawan untuk mandiri menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang menjadi tanggungjawab karyawan. Akibatnya karyawan memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap bantuan, pertolongan, arahan pimpinan PT LL setiap hari.

Penyebab pimpinan PT LL belum membina karyawan mandiri adalah Pimpinan PT LL lebih suka mencari pelanggan baru agar bersedia menggunakan jasa logistik PT LL, daripada melatih karyawan untuk menjadi mandiri menyelesaikan pekerjaan karyawan sendiri. Memperhatikan pelanggan mengetahui bahwa pimpinan PT LL belum membina karyawan untuk mandiri menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang menjadi tanggungjawab karyawan, maka sebaiknya pimpinan PT LL melakukan kegiatan pelatihan teknis pekerjaan logistik baik berupa pelayanan menerima barang dari pelanggan, pelatihan memproses barang agar cepat sampai kepada pelanggan, dan pelatihan menyerahkan barang dengan santun kepada pelanggan. Dengan cara ini karyawan menjadi memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai di bidang pekerjaan logistik dampaknya karyawan menjadi mandiri mengerjakan pekerjaan logistik.

Variabel Kompetensi Logistik memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,14 dan dikelompokkan sebagai variabel yang cukup baik. Penyebab kompetensi logistik dikelompokkan menjadi variabel yang cukup baik karena ada satu indikator yang memperoleh nilai rata-rata paling rendah yaitu X2.10 karyawan melakukan bongkar muat tidak dengan cara melempar. Indikator X2.10 memperoleh nilai rata-rata 2,78 (cukup baik), dan karena nilainya paling rendah mempunyai makna bahwa karyawan melakukan bongkar muat dengan cara melempar. Penyebab karyawan melakukan bongkar muat dengan cara melempar, adalah karyawan tidak dilatih melakukan kegiatan bongkar dengan cara meletakkan barang ke lokasi yang dituju. Akibatnya banyak barang yang rusak. Penulis menyarankan sebaiknya pimpinan PT LL melakukan pelatihan cara membongkar muat barang dengan cara tidak melempar, sehingga jumlah barang yang rusak menjadi berkurang.

Kinerja Karyawan memperoleh nilai rata-rata 3,06 (cukup baik). Penyebab variabel kinerja karyawan dikelompokkan sebagai variabel yang cukup baik, dan tidak dikelompokkan sebagai kinerja karyawan yang baik, karena ada salah satu indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah yaitu karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan pengiriman barang tanpa dibantu oleh mandor dengan nilai rata-rata 2,78 (cukup

baik). karena nilainya paling rendah diinterpretasikan sebagai karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan pengiriman barang tanpa dibantu oleh mandor. Penyebabnya adalah Pimpinan PT LL tidak melakukan pelatihan proses penerimaan barang dari pelanggan, proses mengirimkan barang dan menyerahkan barang dengan santun kepada pelanggan. Akibatnya karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tanpa bantuan mandor. Sebaiknya pimpinan PT LL melatih karyawan tentang proses penerimaan barang dari pelanggan, proses mengirimkan barang dan menyerahkan barang dengan santun kepada pelanggan.

Pembahasan Verifikatif

Penulis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Servant Leadership terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Bilal (2019) yang menjelaskan bahwa Servant Leadership mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan dagang di Islamabad. Hai (2021) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh Servant Leadership terhadap kinerja karyawan perusahaan di kota Ho Chi Minh. Melhem (2023) menjelaskan Servant Leadership mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan jasa penerbangan di Jordania. Ismail (2023) menjelaskan Servant Leadership mempengaruhi kinerja Kepala Desa di Kabupaten Maros Provinsi Sulawesi Selatan. Oleh karena itu, untuk memperbaiki kinerja karyawan harus diperbaiki dulu variabel Servant Leadership. Indikator Servant Leadership yang harus diperbaiki lebih dahulu adalah indikator X 1.12. yaitu Pimpinan PT LL membina karyawan untuk mandiri dengan nilai rata-rata 2,8 (cukup baik). sebaiknya pimpinan PT LL melakukan kegiatan pelatihan teknis pekerjaan logistik baik berupa pelayanan menerima barang dari pelanggan, pelatihan memproses barang agar cepat sampai kepada pelanggan, dan pelatihan menyerahkan barang dengan santun kepada pelanggan. Dengan cara ini karyawan menjadi memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai di bidang pekerjaan logistik dampaknya karyawan menjadi mandiri mengerjakan pekerjaan logistik.

Penulis telah membuktikan terdapat pengaruh positif Kompetensi Logistik terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kinnon (2017) yang menjelaskan bahwa kompetensi logistik karyawan mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan logistik di dunia. Vilela (2018 :507) menjelaskan bahwa kompetensi logistik karyawan perusahaan logistik mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan logistik di Brazil. Koh (2022) menjelaskan bahwa kompetensi logistik mempengaruhi kinerja karyawan logistik pada perusahaan industri logistik di era digital. Dari hasil ini sebaiknya yang harus diperbaiki lebih dahulu adalah variabel Kompetensi Logistik. Indikator kompetensi logistik yang harus diperbaiki adalah indikator X2.10 karyawan melakukan bongkar muat tidak dengan cara melempar. Penulis menyarankan sebaiknya pimpinan PT LL melakukan pelatihan cara membongkar muat barang dengan cara tidak melempar, sehingga jumlah barang yang rusak menjadi berkurang.

Penulis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Servant Leadership dan Kompetensi Logistik terhadap Kinerja Karyawan. Sebaiknya perbaikan kinerja karyawan dilakukan dengan cara melakukan perbaikan secara simultan variabel Servant Leadership dan Kompetensi Logistik. Namun jika ada kendala berupa keterbatasan sumber daya sebaiknya yang harus diperbaiki lebih dahulu adalah Servant Leadership karena memiliki kontribusi yang lebih kecil dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Tahapan perbaikan Servant Logistik dilakukan seperti pada butir 1 dan perbaikan Kompetensi Logistik dilakukan seperti pada butir 2.

Simpulan

Dalam penelitian ini, kesimpulan dapat diambil bahwa gaya kepemimpinan Servant Leadership berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Begitu pula, Kompetensi Logistik juga memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan. Lebih menarik lagi, hasil penelitian menunjukkan bahwa ketika Servant Leadership dan Kompetensi Logistik digabungkan, kinerja karyawan dapat ditingkatkan secara signifikan. Dengan demikian, implementasi gaya kepemimpinan pelayanan dan peningkatan kompetensi dalam logistik dapat dianggap sebagai strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam konteks penelitian ini.

Referensi

- Ardiansyah, Y., & Sulistiyowati, L. H. (2018). Pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 91–100. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s002670010195>
- Bilal, A., Siddiquei, A., Asadullah, M. A., Awan, H. M., & Asmi, F. (2021). Servant leadership: a new perspective to explore project leadership and team effectiveness. *International Journal of Organizational Analysis*, 29(3), 699–715.

- Chen, Y.-C., & Kuo, T.-W. (2022). An Exploratory Study of the Relationship between Logistics Driver Competency and Work Performance by Using Occupational Competency Standard. *Tenth International Conference on Entrepreneurship and Business Management 2021 (ICEBM 2021)*, 256–261.
- Hai, T. N., & Van, Q. N. (2021). Servant leadership styles: A theoretical approach. *Emerging Science Journal*, 5(2), 245–256.
- Harwiki, W. (2016). The impact of servant leadership on organization culture, organizational commitment, organizational citizenship behaviour (OCB) and employee performance in women cooperatives. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 219, 283–290. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.04.032](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.04.032)
- Ismail. (2023). Competency Analysis Servant Leadership, Organizational Commitment to The Performance of Village Head and the Quality of Public Services in Districts Maros, Pangkep, Barru. *International Journal of Business and Management*, 5(1), 65–76.
- Jumawan, J., Sawitri, N. N., & Supardi, S. (2023). Productivity and Sustainability Organization: Leadership, Motivation, Competence. *Dinasti International Journal of Management Science*, 4(5), 906–917.
- Kinnon. (2017). *Logistics Competencies, Skill and Training*. International Bank of Research and Development.
- Koesmono, H. T. (2014). The influence of organizational culture, servant leadership, and job satisfaction toward organizational commitment and job performance through work motivation as moderating variables for lecturers in economics and management of private universities in east Surabaya. *Educational Research International*, 3(4), 25–39.
- Koh, L. Y., & Yuen, K. F. (2022). Emerging competencies for logistics professionals in the digital era: A literature review. *Frontiers in Psychology*, 13, 1–11. [https://doi.org/https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.965748](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.965748)
- Lisbijanto, H. (2014). Influence of Servant Leadership on Organization Performance through Job Satisfaction in Employees Cooperatives Surabaya. *International Journal of Business and Management Invention*, 3(4), 1–6.
- Melhem, Y. S. B., Ababneh, R. I., & Alsukkar, H. B. (2023). Servant Leadership and Job Performance: Evidence from Airline Company Jordan. *International Journal of Business and Society*, 24(1), 523–542.
- Priyatno, D. (2016). *Belajar alat analisis data dan cara pengolahannya dengan SPSS*. Gava Media.
- Sapangga, S. E. (2016). Pengaruh servant leadership terhadap kinerja karyawan pada PT. Daun Kencana Sakti Mojokerto. *Agora*, 4(1), 645–650. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/6706>
- Setijadi. (2023). *Pendapatan Jasa Logistik Indonesia 2021-2023*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Triatmanto, B. (2023). Analysis of Servant Leadership, Competence, to Understand Employee Service Performance. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 6(3), 59–67.
- Vilela, B. D. A., Martins, R. S., & Siegler, J. (2018). Competencies of high-performance logistics professionals in emerging economies. *International Journal of Logistics Systems and Management*, 31(4), 506–530.
- Wandansari, W., Istiatin, I., Sudarwati, S., & Gunawan, A. (2023). Employee Performance in Terms of Motivation, Competence, Discipline and Work Environment. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAAR)*, 7(1), 1–13.
- Waskito. (2023). *Terampil Mengolah Data Statistik Pakai SPSS dan AMOS*. Alfabeta.
- Waskito, S. K. (2019). *Pengaruh Kepemimpinan Pelayanan, Kompetensi, Motivasi Terhadap Komitmen Afektif Serta Implikasinya Pada Kinerja Dosen Program Studi S1 Akuntansi Se Bandung Raya*. Universitas Pasundan.
- Wirawan. (2015). *Manajemen sumber daya manusia*. CV Pustaka Setia.
- Yuliana, Y. (2017). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Pada PT Haluan Star Logistic. *Ilmiah Manajemen Bisnis*, 17(2), 135–150. <https://ejournal.ukrida.ac.id/ojs/index.php/IMB/article/viewFile/1431/1644>
- Zaki, H., & Setianingsih, M. M. R. (2015). *Memahami Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) I*. LPPM Universitas Lancang Kuning.