BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori

Perilaku dan cara kerja pelaku dalam melakukan kegiatan perdagangan internasional dipengaruhi oleh kemajuan metode perekonomian dunia, yang mana juga diikuti dengan perkembangan yang tumbuh dengan cepat di bidang teknologi informasi, telekomunikasi, alat transportasi dan kecenderungan meningkatnya permintaan dan penawaran ekonomi secara volume, nilai dan transaksi ekonomi dunia.

Didalam organisasi dalam menjalankan tujuannya dipengaruhi oleh kerja sama diantara pemimpin maupun individu yang ada, sehingga pemimpin akan menentukan bagaimana anggota bersikap maupun berproses. Pemimpin yang melayani mempunyai tanggung jawab moral terhadap kesuksesan bawahan mereka, salah satu bentuk gaya kepemimpinan diri Karyawannya dan menghasilkan output yang positif untuk meningkatkan kinerja Karyawan.

Di dalam sebuah perusahaan, manusia merupakan salah satu unsur yang terpenting di dalam suatu perusahaan. Tanpa peran individu dalam perusahaan tidak akan bergerak meskipun berbagai penentu yang diperlukan tersebut telah tersedia.

Keterampilan kerja sebagai kecakapan untuk melakukan suatu kegiatan yang hanya diperlukan oleh praktek. Manusia adalah penggagas dan penentu jalannya suatu perusahaan. Oleh sebab itu hendaknya perusahaan mengarahkan individu yang baik agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Di dalam melaksanakan tugas maupun pekerjaan seorang karyawan/pegawai diperlukan adanya keterampilan yang melaksanakan pekerjaan atau tugas sesuai dengan harapan dan dapat menyelesaikan pekerjaan atau tugas tepat pada waktu yang telah ditetapkan.

2.1.1 SERVANT LEADERSHIP

Menurut (Patterson, 2003) terdapat tujuh dimensi Servant Leadership, pertama adalah kasih yang murni atau agape. Kasih *(agape)* artinya mengasihi yang berarti social atau moral. Kasih ini menyebabkan pimpinan untuk menganggap semua orang bukan hanya sebagai alat untuk menggapai tujuan, melainkan sebagai pelengkap antara kebutuhan dan keinginan. Kedua adalah kerendahan hati.Dalam hal ini kerendahan hati berarti kemampuan untuk menjaga sebuah prestasi dan talenta dalam prespektif. Ini berarti melatih penerimaan diri, yang meliputi praktek kerendahan hati yang sejati, yang berarti tidak menunjukkan kelebihan pada orang lain. Ketiga adalah mengutamakan orang lain yang merupakan sikap untuk menolong orang lain tanpa mengharapkan imbalan, yang mengorbankan hal - hal pribadi, meskipun tidak memberikan keuntungan pribadi. Keempat adalah Visi, Visi

dalam Servant Leadership berarti secara bersama membangun orang lain (memberdayakan mereka) dan melayani kebutuhan orang lain (melayani mereka). Kelima adalah percaya, kepercayaan adalah karakteristik penting dari servant leadership (kepemimpinan melayani). Model tersebut kebenaran servant leadership (kepemimpinan melayani dalam cara melatih, memberdayakan dan mempengaruhi. Kepercayaan ini ada merupakan elemen dasar suatu kepemimpinan sejati. Keenam adalah pemberdayaan, memberdayakan kepercayaan kekuasaan kepada orang lain, dan untuk servant leadership (kepemimpinan melayani) membuat orang merasa penting, menempatkan penekanan pada kerja sama tim, menghargai cinta dan kesetaraan. Ketujuh adalah pelayanan, pemimpin mengerti bahwa pelayanan adalah pusat servant leadership (kepemimpinan melayani).Model servant leadership (kepemimpinan melayani), memberikan pelayanan pada sesamanya dalam perilaku, sikap, dan nilai-nilai.

Karya ilmiah terdahulu yang merelasikan *servant leadership* terhadap komitmen organisasi dilakukan oleh Meyer (1993) menemukan bahwa adanya pengaruh diantara variabel tersebut namun tingkat signifikan masih kecil. Herawati (2001) mengatakan bahwa kepuasan kerja erat memiliki hubungan dengan *servant leadership* khususnya pada tenaga kerja buruh pabrik.

Peneliti memiliki minat untuk melaksakan penelitian terhadap *servant leadership,* berdasarkan riset terdahulu mengenai gaya kepemimpinan. Hal ini disebabkan masih kurangnya gaya kepemimpinan di sejumlah perusahaan yang berfokus pada pencarian laba semaksimal mungkin (*profit oriented)*. Selain itu juga diharapkan penelitian ini dapat menjelaskan dampak *servant leadership* terhadap kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan

2.1.2 KETERAMPILAN KERJA

Menurut Nadler (1986 : 73) dijelaskan bahwa keterampilan (*skill*) ialah kegiatan yang memerlukan praktek atau dapat diartikan sebagai keterlibatan dari aktivitas.

Sedangkan menurut Dunnette (1976 : 33) arti keterampilan adalah pengembangan dari hasil pelatihan dan pengalaman yang diperoleh dari peran individu dalam melakukan beberapa pekerjaan.

Keterampilan adalah kecakapan seseorang dalam memahami suatu tugas yang diberikan oleh seorang atasan untuk dapat melakukan suatu pekerjaan dengan mudah dan cepat.

Tingkat Keterampilan

Tingkat keterampilan terdiri dari:

1. Persepsi
   Memilih dan mengenal berbagai pokok yang berkaitan dengan aktivitas yang akan diambil. Tingkat ini merupakan level pertama
2. Respon Terpimpin
   Yaitu dapat melaksanakan hal yang sesuai dengan rangkaian yang benar (dalam hal ini adalah prosedur tetap/protap), ini merupakan parameter praktek level kedua.
3. Mekanisme
   Individu yang dapat melaksanakan suatu kegiatan dengan tepat atau sesuai dan seluruh rangkaian kegiatan itu telah tepat maka dapat dikatakan sebagai sebuah kebiasaan, dalam hal ini sudah dikategorikan sebagai level ketiga.
4. Adaptasi
   Segala kegiatan yang dapat berjalan maupun berkembang dengan baik, artinya kegiatan tersebut sudah dapat diterima tanpa meninggalkan keabsahan atau standar dari kegiatan yang ada. Dalam level ini keterampilan berhubungan langsung dengan perawatan serta pertumbuhan yang mana dapat berjalan secara alami dan ditekuni pada setiap individu.

2.1.3 KINERJA KARYAWAN

Menurut Mangkunegara (2004) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang di capai oleh seseorang).Pengertian kinerja (prestasi) adalah hasil kinerja secara kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu yang diperoleh oleh seorang individu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kewajiban yang diberikan kepadanya.Simanjuntak (2005) yang menjelaskan kinerja adalah level pencapaian hasil atas penyelesaian tugas tertentu.

Berdasarkan beberapa argumen tentang prestasi dan kinerja kerja bisa diperoleh simpulan bahwa pengertian kinerja maupun prestasi kerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut pendapat Mangkunegara (2002) “Faktor-faktor kinerja ialah faktor kemampuan dan faktor motivasi”. Kemampuan pegawai melingkupin kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (pengetahuan dan skill). Artinya karyawan yang mempunyai IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang sesuai untuk jabatannya dan terampil dalam melaksanakan pekerjaan sehari – hari, maka akan lebih mudah memenuhi kinerja yang diharapkan. Oleh sebab itu perlu pegawai ditugaskan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya. Sedangkan motivasi terbentuk atas sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang

menggerakan diri karyawan agar lebih terarah untuk memenuhi tujuan organisasi. Sikap mental adalah sebuah kondisi mental yang menggerakkan diri karyawan untuk berusaha menggapai prestasi kerja semaksimal mungkin. Seorang karyawan diwajibkan siap secara fisik dan mental untuk dapat memahami tujuan dan mencapai target kerja atau menciptakan serta memanfaatkan situasi kerja.

2.1.4 HUBUNGAN ANTAR VARIABEL

2.1.4.1 *Servant leadership* terhadap Kinerja Karyawan

Servant Leadership Istilah servant leadership pertama kali dipopulerkan oleh Robert.K Greenleaf dalam buku yang berjudul TheServant as Leaderstahun 1970. Pemimpin yang memiliki gaya servant leadershipadalah pemimpin yang memiliki prinsip melayani karyawannya tanpa mengharapkan imbalan (Sendjaya, 2015).Servant leadership adalah gaya kepemimpinan yang memiliki prinsip melayani dan ketulusan hati terhadap sesama (Sendjaya, 2015, p.2).Spears (2010) mengatakan bahwa, servant leadership memiliki beberapa karakteristik yaitu :

a) Listening (mendengarkan) Pemimpin dengan gaya servant leadershipadalah pemimpin yang mau menghargai dan mendengarkan keluhkesah karyawannya.
b) Empathy (empati) Servant leadershipadalah gaya kepemimpinan yang memiliki rasa menghargai dan memahami perasaan orang lain.
c) Healing (penyembuhan) Servant leadership mampu menciptakan penyembuhan secara emosinal dan mental bagi pemimpin itu sendiri dan karyawannya
d) Commitment to the Growth of People (komitmen untuk mengembangkan karyawan) Pemimpin memiliki komitmen untuk membantu karyawannya agar bisa selalu bertumbuh dan berkembang, baik secara karakter maupun dalam hal pekerjaan.
e) Building Community (membangun komunitas) Servant leadership membangun komunitas untuk menyediakan tempat dimana karyawan bias merasa nyaman, aman, dan dapat terjalin hubungan yang baik antara satu dengan yang lainnya.
f) Stewardship (keterbukaan) Servant leadership mengajarkan keterbukaan dalam membangun suatu hubungan untuk membangun kepercayaan orang lain.
g) Foresight (ketelitian) Menjadi pemimpin harus mempunyai ketelitian pada saat menghadapi segala sesuatu Conceptualization (konseptualisasi). Berpikir jangka panjang dan terkonsep dalam menghadapi masalah dan tantangan yang ada.
h) Persuasion (persuasi) Servant leadership berusaha membangun keyakinan karyawan dan semua pihak yang terkait dengan usahanya dengan menggunakan persuasi.j) Awareness (kesadaran) Gaya kepemimpinan servant leadershipmenanamkan kesadaran pada perusahaan dan karyawan yang dipimpinnya. Indikator dari servant leadership yaitu :

1. Kerendahan hati adalah kemampuan pemimpin untuk menempatkan minat, bakat, dan prestasi dalam perspektif yang benar (Van Dierendonck, 2011). Kerendahan hati yang sebenarnya berarti bahwa pemimpin tidak berfokus hanya pada diri sendiri tetapi berfokus pada karyawannya(Sendjaya, 2015).
2. Love (kasih) adalah landasan seorang pemimpin dalam melayani karyawannya (Van Dierendock, Patterson, 2010). Kasih itu misterius, sebuah konsep yang di beberapa kalangan telah dibedakan selama berabad-abad dan luput dari definisi konsep yang benar (Myers dan Shurts 2002).Kasih ini diperlihatkan oleh para pemimpin dengan memperhatikan setiap kebutuhan, keinginan, dan keinginan karyawan (Van Dierendonck, Patterson, 2014).
3. Kepercayaan adalah pola pikir positif terhadap perilaku orang lain (Sendjaya, 2015). Kepemimpinan servant leadership menghasilkan kepercayaan karyawan kepada pemimpinnya (Chan, Mak, 2014).
4. Pemberdayaan adalah indikator kunci dari servant leadership. Servant leadership itu bisa diartikan sebagai gaya kepemimpinan yang membantu memaksimalkan potensi karyawan (Sendjaya, 2015).
5. Visi sangat penting dalam sebuah bisnis bisa diartikan sebagai tujuan yang ingin diraih, memberi semangat pada pemimpin dan karyawan, membangun komitmen, dan menjadi standar kinerja (Sendjaya, 2015)

2.1.4.2 Keterampilan kerja terhadap kinerja Karyawan

Lian (2013) menjelaskan keterampilan ialah kemampuan seseorang untuk mengerjakan suatu aktivitas atau pekerjaan. Lebih lanjut tentang keterampilan, Dunnett's (dikutip oleh Lian Arcynthia, 2013), skill ialah sebagai kapasitas yang diperlukan untuk melaksanakan serangkaian tugas yang dikembangkan dari hasil pelatihan serta pengalaman. Keahlian seseorang tercemin dari seberapa cakap seseorang dalam mengerjakan suatu kegiatan yang spesifik, contohnya mengoperasikan suatu peralatan, berkomunikasi efektif atau mengimplementasikan suatu strategi bisnis. Wahyudi (2002:33) menjelaskan keterampilan kerja sebagai kecakapan atau keahlian untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang hanya diperoleh dari praktek. Irianto (2001:76) menyatakan keterampilan bukan hanya berkaitan dengan keahlian seseorang untuk melaksakan sesuatu yang bersifat tangible. Selain physical, makna Skill juga mengacu pada persoalan mental, manual, motoric, perceptual dan bahkan social abilities pada diri seseorang.

Perumusan hipotesa pada penelitian dapat dikaji dari penelitian terdahulu dan menjadi sumber yang dijadikan tolak ukur dalam melakukan penelitian. Tujuannya adalah untuk mengetahui dasar pengetahuan yang sudah diletakkan oleh pendahulu, sehingga penelitian ini akan benar-benar baru dan belum diteliti oleh orang lain. Penelitian terdahulu yang digunakan didalam pembuatandan informasi pada

penelitian ini berasal dari literatur dan jurnal pendukung lainnya dengan melihat hasil penelitiannya serta akan dibandingkan dengan penelitian selanjutnya dengan menganalisa berdasarkan keadaan dan waktu yang berbeda. Berikut daftar penelitian terdahulu :

Tabel 2.1
Matrik Penelitian Terdahulu

No.	Judul, Artikel, danSumber Jurnal	Sampel, Pengumpulan data, dan metode analisis	Hasil Penelitian
1.	PENGARUH SERVANT LEADERSHIP TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. DAUN KENCANA SAKTI MOJOKERTO Stephen Eka Sapengga Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya *E-mail*: tostepheneka@gmail.com	-Sampel : Seluruh karyawan PT Daun Kencana Sakti -Pengumpulan Data : Statistik -Metode analisis : Analisis Regresi Linier berganda	Hasil Penelitian : Hasil uji hipotesis kelima menunjukkan bahwa *empowerement* (X5), berpengaruh positif secara parsial terhadap kinerja karyawan (Y) para karyawan, sehingga dapat dikatakan dengan meningkatnya *empowerement* (X5) maka juga dapat meningkatkan kinerja karyawan (Y) para karyawan. Penelitian ini mendukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Hussain dan Ali (2012); Dennis dan Bocarnea (2005); dan Patterson (2003) yang juga menyatakan bahwa *empowerement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

No.	Judul, Artikel, danSumber Jurnal	Sampel, Pengumpulan data, dan metode analisis	Hasil Penelitian
2.	PENGARUH SERVANT LEADERSHIP DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALU (KPP PRATAMA PALU) Sigittriadi a. Ajis Harnida Wahyuni Adda Wiri Wirastuti Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Tadulako Email: sigittriadi.a.ajis@gmail.com	-Sampel : 51 Karyawan Kntor pelayanan pajak pratama palu -Pengumpulan: Wawancara dan kuesioner -Metode analisis : Analisis sedkriptif kuantitatif	Hasil Penelitian : Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel di atas, didapatkan Sig.Fsebesar 0.000 < 0.05, yang dapat diartikan bahwa variabel *servant leadership* dan motivasi kerja secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pegawai.Berdasarkan hasil tersebut kesimpulannya bahwa H0 ditolak dan Ha diterima.Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palu, diketahui bahwa variabel *servant leadership* dan motivasi kerja berpengaruh signifikan secara serempak terhadap kinerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palu. Hal ini menggambarkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palu sudah menerapkan *servant leadership*

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA PRO PATRIA

No.	Judul, Artikel, danSumber Jurnal	Sampel, Pengumpulan data, dan metode analisis	Hasil Penelitian
			dan motivasi kerja yang baik bagi para pegawainya, karena dengan diterapkannya *servant leadership* dan motivasi kerja bagi para pegawai maka akan mempengaruhi kinerja dari seorang pegawai.
3.	PENGARUH KETERAMPILAN, PENGALAMAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHDAP KINERJA KARYAWAN DI PT. TRI MUSTIKA COCOMINAESA (MINAHASA SELATAN) Oleh : Febrio Lengkong Vicktor P.K Lengkong Rita N. Taroreh Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Email: lengkongfebrio23@gmail.com kanakaisar@yahoo.com rita.taroreh@yahoo.com	Sampel : 198 Responden Pengumpulan data : Regresi Linier Ganda Metode penelitian : Metode assosiatif	Hasil Penelitian : Hasil penelitian menjelaskan bahwa keterampilan kerja tidak berpengaruh mutlak terhadap kinerja karyawan yang berarti setiap terjadi peningkatan atau penuruan kinerja karyawan tidak dipengaruhi oleh keterampilan kerja. Karyawan yang memiliki keterampilan kerja yang tinggi tidak membuat kinerja juga meningkat atau sebalikya. Hal tersebut dikarenakan karena karyawan yang memiliki tingkat keterampilan yang tinggi terlalu menganggap reme akan suatu pekerjaan sehingga dengan kemampuannya

No.	Judul, Artikel, danSumber Jurnal	Sampel, Pengumpulan data, dan metode analisis	Hasil Penelitian
			dalam bekerja tidak akan bias menjamin kinerja meningkat. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Pratama dan Wardani (2017) yang menunjukkan bahwa kemampuan kerja tidak berpengaruh mutlak terhadap kinerja karyawan..
.4.	KEPEMIMPINAN TRANSAKSIONAL, TRANSFORMASIONAL, *SERVANT LEADERSHIP* PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. SINAR GALESONG PRATAMA MANADO Oleh: James Tatilu Victor P.K Lengkong Greis M. Sendow Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado email: 1james_eric12@yahoo.com 2 kanakaisar@yahoo.com 3 greis_sendow@ymail.com	-Sampel : 32 Responden -Pengumpulan Data : Data Primer dan Sekunder -Metode Penelitian : Asosiatif	Hasil Penelitian : *Servant Leadership* memiliki pengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Karakteristik utama yang membedakan antara kepemimpinan pelayan dengan model kepemimpinan lainnya adalah keinginan untuk melayani hadir sebelum adanya keinginan untuk memimpin. Model kepemimpinan ini adalah model kepemimpinan yang jarang diterapkan dalam suatu perusahaan dikarenakan pemimpin harus memiliki jiwa untuk melayani yaitu pelayanan kepada

No.	Judul, Artikel, danSumber Jurnal	Sampel, Pengumpulan data, dan metode analisis	Hasil Penelitian
			karyawan, pelanggan, dan masyarakat, sebagai prioritas utama dan yang pertama. Untuk dapat menerapkan *Servant Leadership* PT. Sinar Galesong Pratama Cabang Malalayang harus mempunyai pemimpin yang mampu membangun komunikasi yang baik serta mampu memotivasi karyawannya agar dapat mencapai tujuan yang direncanakan. Penelitian ini didukung oleh Kartika dan Handoyo (2011) berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini, secara umum peneliti menyimpulkan bahwa ada hubungan antara kepemimpinan pelayan (*servant leadership*) dengan kinerja pada Institut Teknologi Sepuluh November.

No.	Judul, Artikel, danSumber Jurnal	Sampel, Pengumpulan data, dan metode analisis	Hasil Penelitian
.5.	PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KETERAMPILAN KERJA DAN JENJANG KARIR TERHADAP KINERJA KARYAWAN Fitri RachmawatiFitri_rachmawati26@yahoo.comSonang SitohangSekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya	-Sampel : 41 Orang -Pengumpulan Data : Teknik Sampling -Metode Penelitian : Analisis Linier berganda	Hasil Penelitian : 1. Hasil pengujian menunjukkanpengaruh lingkungan kerja, keterampilan kerja, dan jenjang karir secara bersama terhadap kinerja karyawanPT. Gastronomi Jasa Interbuana Surabaya adalah signifikan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa naik turunnya kinerja karyawan dipengaruhi oleh seberapa baik kondisi lingkungan kerja, keterampilan yang dimiliki karyawan serta kebijakan promosi atau jenjang karir yang diberlakukan pada perusahaan tersebut. Kondisi ini didukung dengan perolehan koefisien korelasi sebesar 75,1% yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas tersebut secara bersama terhadap kinerja karyawan PT. Gastronomi Jasa Interbuana Surabaya

No.	Judul, Artikel, danSumber Jurnal	Sampel, Pengumpulan data, dan metode analisis	Hasil Penelitian
			memiliki hubungan yang erat. 2. Hasil pengujian juga menunjukkan baik variabel lingkungan kerja, keterampilan kerja, dan jenjang karir masing-masing mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawanPT. Gastronomi Jasa Interbuana Surabaya. Hasil ini ditunjukan dengan perolehan nilai signifikansi masing-masing variabel tersebut masih dibawah tingkat nyata 5%.
6	PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, KETERAMPILAN KERJA, DAN SIKAP KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA PADANG Vivi Nila Sari1, Marta Widian Sari2, Jepri Apriyan3 UPI YPTK Padang vivinilasari@upiyptk.ac.id	-Sampel : 75 karyawan -Pengumpulan Data : Proporsional Random Sampling -Metode Penelitian : regresi linear berganda	Hasil Pnelitian : Keterampilan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Kota Padang. Hasil ini mendukung hipotesis kedua.

UNIVERSITAS NAROTAMA SURABAYA PRO PATRIA

No.	Judul, Artikel, danSumber Jurnal	Sampel, Pengumpulan data, dan metode analisis	Hasil Penelitian
7	**PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, SIKAP KERJA DAN KETERAMPILAN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN PT. WAHANA SUMBER LESTARI SAMARINDA** Kusma Maringan, Yonathan Pongtuluran, Siti Maria **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, Indonesia**	-Sempel : 70 karyawan -Pengumpulan data :wawancara dan kuisioner -Metode penelitian : Regresi Linier Berganda	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada karyawan PT.Wahana Sumber Lestari Samarinda, didapatkan keterampilan kerja berpengaruh positif dan mutlak terhadap prestasi kerja karyawan, artinya hipotesis ketiga yang diajukan pada penelitian ini diterima. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa adanya keterampilan kerja karyawan mempengaruhi prestasi kerja karyawan dari karyawan itu sendiri. Karena karyawan juga terus mendapatkan pelatihan-pelatihan dari perusahaan yang membuat mereka akan lebih meningkatkan keterampilanya pada bidang tertentu dan akan lebih mudanya dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan dan dengan sendirinya menciptakan prestasi kerjanya. Sehingga variabel keterampilan kerja merupakan bagian

No.	Judul, Artikel, danSumber Jurnal	Sampel, Pengumpulan data, dan metode analisis	Hasil Penelitian
			dari variabel yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan.
8	THE EFFECT OF SERVANT LEADERSHIP ON ESTABLISHMENT OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) THROUGH ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEE IN PT. AWAM BERSAUDARA Awwab Hafidz Al Faruq, Falih Suaedi, Windijarto Master Study Program of Human Resources Development. Postgraduate School of Universitas Airlangga. Surabaya. Indonesia	Sample : 139 respondent Metode : namely to test theories and hypotheses through measurement of variables using statistical tools and path analysis techniques (*Path Analysis*)	The results of this study indicate that there is a direct influence between servant leadership on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with a significance value of 0.666 (<0.5) and there is an indirect effect between servant leadership on Organizational Citizenship Behavior (OCB) through organizational commitment as a moderator variable indicated by the value of 0.013 (<0.5), which proved that organizational commitment as moderator variable strenghten the relation of servant leadership towards Organizational Citizenship Behavior (OCB).

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA SURABAYA PRO PATRIA

No.	Judul, Artikel, danSumber Jurnal	Sampel, Pengumpulan data, dan metode analisis	Hasil Penelitian
9	EXPLORING THE RELATIONSHIP AMONG SERVANT LEADERSHIP, INTRINSIC MOTIVATION AND PERFORMANCE IN AN INDUSTRIAL SALES SETTING *Belén Bande* Department of Marketing and Management, Universidad Santiago de Compostela, Santiago de Compostela, Spain *Pilar Fernández-Ferrín* Department of Financial Economy II, Universidad del País Vasco, Alava, Spain *Concepción Varela-Neira* Management Department, Santiago de Compostela University, Santiago de Compostela, Spain, and *Carmen Otero-Neira* Department of Business Administration and Marketing, Universidad of Vigo, Vigo, Spain	Sample : 145 Imdustrial salespoeple and their respective supervisor Metode : The participants were employees of 145 different enterprises located in Spain. The companies included in the study population were situated across three industrial parks in the most populated municipalities of the region of Galicia, Spain	The results of the exploratory factor analysis (a one-factor solution that explained 71.3 per cent of the total variance) verified
10	IMPACT OF SERVANT LEADERSHIP ON PERFORMANCE: THE MEDIATING ROLE OF AFFECTIVE AND COGNITIVE TRUST Farida saleem, yingying zhang zhang, C. Gopinath	Sample : 233 Sample Metode : Questionnaires were distributed to all faculty members working under each	The results from hierarchical linear model (HLM) for clustered data showed that servant leadership strongly predicted affective trust, organizational citizenship

No.	Judul, Artikel, danSumber Jurnal	Sampel, Pengumpulan data, dan metode analisis	Hasil Penelitian
		HOD and their participation was voluntary. In the questionnaire for subordinates, administered in a single wave, faculty members provided their personal demographic data and ranked the servant leadership behavior of their HOD and their cognitive and affective trust in their HOD. In the questionnaire for HODs, also collected in a single wave, Heads were required to provide the OCB and job performance of their subordinates	behaviors (OCBs), and task performance of subordinates; affective trust fully mediated servant leadership's effect on task performance while partially mediates servant leadership's effect on subordinates' OCB.

Sumber: Data Diolah Penulis

Berdasarkan matrik landasan teoritis dan hasil studi empiris tersebut diatas, dapat penulis sampaikan GAP penelitian sebagai berikut:

Berdasarkan penelitian Vivi Nila Sari1, Marta Widian Sari2, Jepri Apriyan3 UPI YPTK Padang Keterampilan kerja berpengaruh positif dan mutlak terhadap kinerja karyawan PDAM Kota Padang. Sedangkan berdasarkan penelitian Febrio

Lengkong, Vicktor P.K Lengkong, Rita N. Taroreh, Hasil penelitian menjelaskan bahwa keterampilan kerja tidak berpengaruh mutlak terhadap kinerjakaryawan yang berarti setiap terjadi peningkatan atau penuruan kinerja karyawan tidak dipengaruhiolehketerampilan kerja.

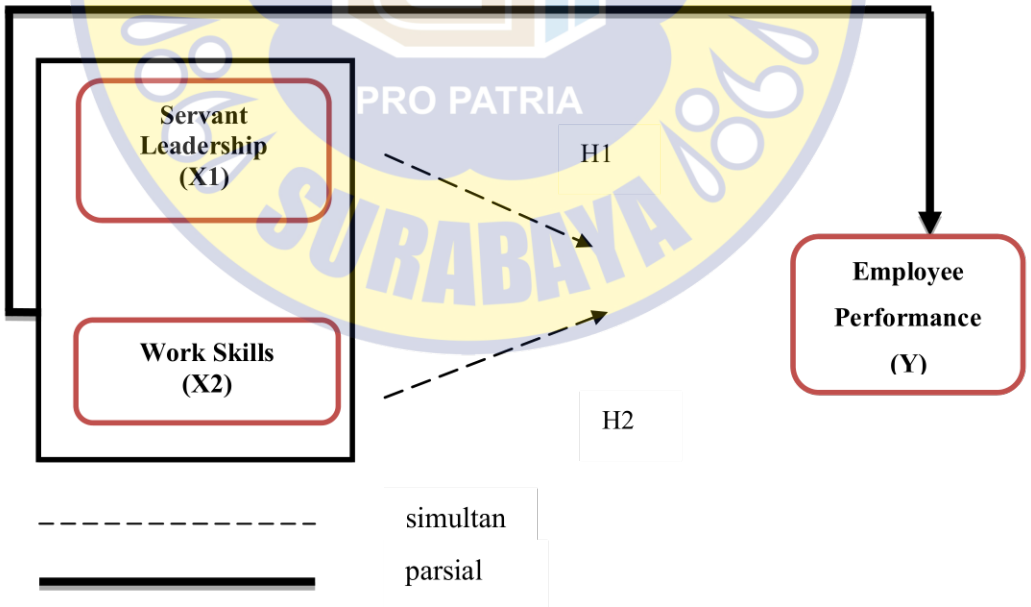
Beda penelitian sekarang dengan sebelumnya yaitu penggunaan variabel x, Penggunaan variabel y dan lokasi penelitian. Variabel yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengertian dari variabel terikat (dependent) merupakan variabel yang nilainya di pengaruhi oleh variabel bebas (independent). Adapun variabel terikat (Y) yang terdapat pada penelitian ini ialah *Purchase Decision*.
2. Pengertian dari variabel bebas (independent) merupakan variabel yang menyebabkan terjadinya atau terpengaruhnya variabel terkait (dependent), variabel bebas dalam penelitian ini yaitu (X1) *Brand Ambassador*, (X2) *Product Quality* dan (X3) *Sales Promotion*.

2.2 Kerangka Konsep Penelitian

Adapun Gambaran tentang arah penelitian disajikan kerangka berpikir sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian



2.3 Hipotesis Penelitian

H1 = Servant Leadership berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan

H2 = Keterampilan Kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan

H3 = Servant Leadership dan Keterampilan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan

UNIVERSITAS NAROTAMA
PRO PATRIA
SURABAYA