

PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP*, BEBAN KERJA DAN KREATIVITAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BANGKALAN MADURA DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Aditia Rachman Dani
Siti Mujanah

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: adityarahmandani69@gmail.com, sitimujanah@untag-sby.ac.id

Abstract

This research aims to, knowing the influence of servant leadership, workload, and creativity on the performance of employees of the Bangkalan Madura District Transportation Office with the organization's commitment as variable intervening. Research uses a quantitative approach. The data analysis method used is Partial Least Square (PLS). Respondents to this study were employees of bangkalan district transportation office, as many as 99 samples from the entire population of 117 employees. Data collection instruments use variable servant leadership, workload, creativity, organizational commitment and employee performance by using a Likert scale of 1-5. From the results of the analysis obtained variable servant leadership, workload, Creativity significantly influenced the commitment of the organization, while the commitment of the organization significantly affects the performance of employees. So it can be said that all hypotheses of this study are accepted. Servant leadership, creativity, work commitment and employee performance get a very good perception, but on the workload side it is expected that the leaders provide workloads in accordance with employee competence by considering the maximum limit of workload obtained by employees so that workloads do not become an obstacle in improving employee performance.

Keywords: Servant Leadership, Workload, Creativity, Organizational Commitment, Employee Performance

PENDAHULUAN

Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan Madura sebagai salah satu organisasi perangkat daerah di Kabupaten Bangkalan Madura mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan sebagian urusan pemerintah daerah di bidang Perhubungan yang berkualitas secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Tingkat kualitas kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan Madura dapat ditinjau dari berbagai aspek. Salah satu aspek tersebut adalah dari Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Kabupaten Bangkalan Madura. SAKIP Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan Madura pada Tahun 2019 melaporkan prosentase angkutan umum yang layak fungsi realisasi melebihi target yang ditentukan dengan nilai rata rata pencapaian sebesar 140% maka sasaran berada pada kategori “sangat berhasil”. Prosentase rambu yang terpasang dan layak fungsi dimana realisasi memenuhi target yang ditentukan, dengan nilai rata rata pencapaian sebesar 85% maka sasaran

berada pada kategori “sangat berhasil”. Prosentase ketersediaan alat kelengkapan jalan terhadap kebutuhan jalan dimana realisasi tidak memenuhi target yang ditentukan, namun nilai rata rata pencapaian sebesar 95% maka sasaran berada pada kategori “sangat berhasil” (Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan, 2019).

Penyusunan SAKIP bertujuan untuk penguatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dan meningkatkan akuntabilitas kinerja birokrasi dalam menyelenggarakan pemerintahan. PNS sebagai birokrat pemerintahan bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mempertanggungjawabkan kinerjanya, yang pada akhirnya akan menentukan kinerja organisasi. Kinerja karyawan yang baik akan menunjukkan kinerja organisasi yang baik pula. Sejalan dengan pendapat (Suparyadi, Manajemen Sumber Daya Manusia, Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM., 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 karyawan mampu mengelola sumber daya organisasi sebaik mungkin maka akan berkontribusi optimal terhadap pelaksanaan pencapaian tujuan dari organisasi tersebut.

Namun terdapat Perbedaan antara laporan pada SAKIP Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan Madura dengan apa yang dilaporkan oleh (Surya & Faisol, 2019) yang mengatakan di Kabupaten Bangkalan terdapat Banyak titik rawan kemacetan serta permasalahan-permasalahan lalu-lintas di pasar-pasar Kabupaten Bangkalan. Hal ini dikarena membludaknya pedagang beraktifitas di pinggir atau di bahu jalan. Selain itu, penyebab lain kemacetan adalah Satuan Ruang Parkir (RSP) di area pasar masih kurang memadai sehingga angkutan barang maupun penumpang melakukan bongkar muat di bahu atau pinggir jalan.

Hal ini diperkuat oleh laporan (Yul, 2020) yang menyampaikan selama ini di Madura ada sejumlah pasar yang menjadi langganan kemacetan tepat di akses jalan Nasional yang menghubungkan empat kabupaten. Seperti Pasar Patemon dan Tanah Merah di Bangkalan. Menjelang pagi atau saat hari pasaran antrian kendaraan khususnya roda empat dari dua arah jalan penghubung antar kabupaten selalu mengular hingga beberapa kilo meter (Zamachsari, 2018).

Laporan kinerja karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan Madura dalam SAKIP dengan kenyataan dilapang sedikit berbeda.

Sementara itu, Beberapa penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kinerja dengan servant leadership yang dilakukan oleh (Nadir, 2016), dan ada temuan hubungan antara kinerja dan beban kerja dalam penelitian yang dilakukan oleh (Masykur, Sunaryo, & BS, 2018). Sementara itu, dalam penelitian (Astuti, Sitawati, & Tukijan, 2019) Kinerja juga dipengaruhi oleh kreatifitas karyawan. dan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Manery, Lengkong, & Saerang, 2018) Kinerja dipengaruhi oleh komitmen organisasi secara positif.

Dari penjelasan diatas, peneliti ingin menganalisa apakah Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan Madura

menggunakan sistem kepemimpinan *servant leadership* dan apakah beban kerja yang diberikan pada karyawan melebihi kapasitas karyawan atau malah sebaliknya, karyawan diberikan tanggung jawab yang lebih sedikit dari pada yang seharusnya. Peneliti juga ingin mengetahui apakah karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan Madura memiliki kreativitas dalam memecahkan permasalahan yang berhubungan dengan transportasi dan kemacetan dan apakah antara sistem kepemimpinan, beban kerja, kreativitas, komitmen organisasi dan kinerja karyawan berhubungan satu dengan yang lain.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul pengaruh *servant leadership*, beban kerja dan kreativitas terhadap kinerja karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan Madura dengan komitmen organisasi sebagai Variabel Intervening. Dengan hipotesis berikut ini:

H₁ Ada pengaruh *servant leadership* terhadap komitmen organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan Madura. H₂ Ada pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan Madura. H₃ Ada pengaruh beban kerja terhadap komitmen organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan. H₄ Ada pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan. H₅ Ada pengaruh kreativitas terhadap komitmen organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan. H₆ Ada pengaruh kreativitas terhadap kinerja karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan. H₇ Ada pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan.

KAJIAN TEORITIS

Dalam suatu organisasi hal yang paling penting yang perlu diperhatikan adalah sumber daya manusia yang menjadi pendukung utama tercapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia menempati posisi strategis dalam suatu organisasi, maka dari itu sumber daya manusia harus digerakkan secara efektif dan efisien sehingga mempunyai tingkat hasil daya guna yang tinggi.

Sumber daya manusia sebagai subjek yang menggerakkan semua aktivitas di organisasi mulai dari merencanakan, mengorganisasi-kan, melaksanakan, dan mengevaluasi semua kegiatan sumber daya manusia. Manajemen SDM adalah rangkaian strategis, proses dan aktivitas yang di desain untuk menunjang tujuan perusahaan dengan cara mengintegrasikan kebutuhan perusahaan dan individu SDM- nya (Rivai d. M., 2009)

Perusahaan atau organisasi dalam bidang sumber daya manusia tentunya menginginkan agar setiap saat memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti memenuhi persyaratan kompetensi untuk didayagunakan dalam usaha merealisasi visi dan mencapai tujuan-tujuan jangka menengah dan jangka pendek. Guna mencapai tujuan manajemen sumber daya manusia yang telah dikemukakan, maka sumber daya manusia harus dikembangkan dan dipelihara agar semua fungsi organisasi dapat berjalan seimbang.

1. *Servant Leadership*

Dalam sebuah buku (Robbins P. S., 2017) mengemukakan bahwa Sebuah kepemimpinan yang orisinal dengan menandai bagaimana melihat ketertarikan terhadap kepimpinannya sendiri dan berfokus pada sebuah peluang untuk membantu pengikutnya berkembang dan tumbuh, dan ulasan tersebut di dukung dan menjadi nilai yang nyata bagi contoh pemimpin. Para akademisi megkritik dan mendukung dari teori *Servant Leadership* karena di evaluasi berdasarkan dari teori *Transformational Leadership*.

Kerangka diusulkan oleh (Barbuto & Wheeler, 2006) menggabungkan 10 karakteristik (Spears, 2002) dengan dimensi keinginan yang alami untuk melayani orang lain, yang menjadi dasar untuk *Servant leadership* disebutkan dalam tulisan-tulisan dari greenleaf. Keinginan untuk melayani adalah tertanam dalam semua konsep *servant leadership*. Dimensi dari *servant Leadership* menggunakan pengembangan dimensi dari (Barbuto & Wheeler, 2006), serta (Wong & Page, 2003) dimensi *Servant Leadership* adalah sebagai berikut:

a. Tindakan (Altruistic calling)

Menggambarkan hasrat yang kuat dari pemimpin untuk membuat perbedaan

positif pada kehidupan orang lain dan meletakkan kepentingan orang lain di atas kepentingannya sendiri dan akan bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan bawahannya.

b. Empati (Emotional healing)

Menggambarkan komitmen seorang pemimpin dan keterampilannya untuk meningkatkan dan mengembalikan semangat bawahan dari trauma atau penderitaan.

c. Bijaksana (Wisdom)

Menggambarkan pemimpin yang mudah untuk menangkap tanda-tanda di lingkungannya, sehingga memahami situasi dan memahami implikasi dari situasi tersebut.

d. Mencari solusi (Persuasive mapping)

Menggambarkan sejauhmana pemimpin memiliki keterampilan untuk memetakan persoalan dan mengkonseptualisasikan kemungkinan tertinggi untuk terjadinya dan mendesak seseorang untuk melakukan sesuatu ketika mengartikulasikan peluang.

e. Tumbuh (Organizational stewardship)

Menggambarkan sejauh mana pemimpin menyiapkan organisasi untuk membuat kontribusi positif terhadap lingkungannya melalui program pengabdian masyarakat dan pengembangan komunitas dan mendorong pendidikan tinggi sebagai satu komunitas.

f. Berjiwa Sosial (Humility)

Menggambarkan kerendahan hati pemimpin, serta menempatkan dan menghargai prestasi orang lain lebih daripada prestasi sendiri.

g. Visioner (Vision)

Menggambarkan sejauhmana pemimpin mencari komitmen semua anggota organisasi terhadap visi bersama dengan mengajak anggota untuk menentukan arah masa depan organisasi dan menuliskan visi bersama.

h. Melayani (Service)

Menggambarkan sejauhmana pelayanan dipandang sebagai inti dari kepemimpinan dan pemimpin menunjukkan perilaku pelayanannya kepada bawahan

servant Leadership dapat dipahami sebagai konsep kepemimpinan yang menekankan pada peran pemimpin sebagai pelayan bagi bawahan atau karyawannya.

Pemimpin sebagai pelayan ditunjukkan dengan berbagai perilakunya seperti berupaya membangun komitmen serta kualitas kinerja karyawan, menghargai prestasi karyawan dan memotivasi karyawan agar berkontribusi secara maksimal terhadap organisasi atau perusahaan melalui berbagai dimensi kepemimpinan yang melayani diantaranya Altruistic calling, Emotional healing, Wisdom, Persuasive mapping, Organizational stewardship, Humility, Vision, Service.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hasanah (2020) menyatakan bahwa servant leadership berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, peningkatan level Servant Leadership juga akan mendorong peningkatan kinerja pegawai. dilakukan (Nadir, 2016) tentang Pengaruh Servant Leadership, Karakteristik Individu, Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat yang dipublikasikan pada jurna Pendidikan Papatudzu menyimpulkan bahwa servant leadership, karakteristik individu dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional dan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat.

2. Beban Kerja

Menurut (Dhini, 2010) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus di selesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan beban kerja menurut Meshkati dalam (Astianto & Suprihadi, 2014) dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi overstress, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau understress. Oleh karena itu perlu diupayakan tingkat intensitas pembebanan yang optimum yang ada di antara kedua batas yang ekstrim tadi dan tentunya

berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya.

(Hart & Staveland, 1988) membagi beban kerja fisik dan mental menjadi enam dimensi, ukuran beban kerja fisik meliputi *physical demand*, dan *effort*. Dan ukuran beban kerja mental meliputi *mental demand*, *temporal demand*, *performance* dan *frustration level* yaitu:

1. *Physical demand*, yaitu besarnya aktivitas fisik yang dibutuhkan dalam melakukan tugas (contoh: mendorong, menarik, memutar, mengontrol, menjalankan danlainnya).
2. *Effort*, yaitu usaha yang dikeluarkan secara fisik dan mental yang dibutuhkan untuk mencapai level performansikaryawan.
3. *Mental demand*, yaitu besarnya aktivitas mental dan perseptual yang dibutuhkan untuk melihat, mengingat, dan mencari. Pekerjaan tersebut mudah atau sulit, sederhana atau kompleks, dan longgar atauketat.
4. *Temporal demand*, yaitu jumlah tekanan yang berkaitan dengan waktu yang dirasakan selama pekerjaan berlangsung. Pekerjaan perlahan atau santai atau cepat, danmelelahkan
5. *Frustration level*, yaitu seberapa tidak aman, putus asa, tersinggung, terganggu, dibandingkan dengan perasaan aman, puas, nyaman, dan kepuasan diri yang dirasakan.
6. *Performance*, yaitu seberapa besar keberhasilan seseorang di dalam pekerjaannya dan seberapa puas dengan hasilkerjanya.

Dalam penelitian yang dilakukan (Rolos, Sambul, & Rumawas, 2018) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, demikian juga hasil penelitian dari Puspita (2020) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa jika beban kerja meningkat maka akan mengurangi potensi kinerja karyawan. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama ingin mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.

3. Kreativitas

Barron (Ali & Asrori, 2006) mendefinisikan kreativitas adalah kemampuan untuk menciptakan sesuatu yang baru. Rhodes (Munandar & Utami, 2009) mendefinisikan kreativitas ke dalam tiga jenis dimensi yaitu dimensi Person, Proses, Press sebagai berikut:

a. Definisi Pribadi

Kreativitas merupakan ekspresi dari keunikan individu dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Ungkapan kreatif inilah yang mencerminkan orisinalitas dari individu, dari ungkapan pribadi inilah diharapkan timbul ide-ide baru dan produk-produk yang inovatif.

b. Definisi Proses

Definisi proses dikemukakan oleh Torrance (Munandar & Utami, 2009) yang pada dasarnya menyerupai langkah-langkah dalam metode ilmiah, yaitu proses merasakan kesulitan, permasalahan, kesenjangan, membuat dugaan dan memformulasikan hipotesis, merevisi dan memeriksa kembali hingga mengkomunikasikan hasil.

c. Definisi Press

Definisi Simpson (Munandar & Utami, 2009) merujuk pada aspek dorongan internal, yaitu kemampuan kreatif dirumuskan sebagai inisiatif yang dihasilkan individu dengan kemampuannya untuk mendobrak pemikiran yang biasa.

Astuti, Sitawati, & Tukijan, (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kreatifitas berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, perilaku inovatif berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan terbukti Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian Astuti, dkk (2019) adalah sama-sama menggunakan kreativitas sebagai variable (X) dan kinerja sebagai variabel (Y). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Astuti, dkk (2019) adalah penelitiannya menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel (Z), sementara sementara peneliti menggunakan komitmen organisasi sebagai variable (Z).

4. Komitmen Organisasi

Menurut (Mujanah, Brahmasari, Ratih, & Candraningrat, 2019) komitmen organisasi merupakan suatu kondisi psikologis yang

menunjukkan hubungan antara karyawan dengan organisasinya. Sementara (Kreitner & Kinicki, 2011) bahwa komitmen organisasi adalah cerminan dimana seorang karyawan dalam mengenali organisasi dan terikat kepada tujuan-tujuannya. Ini adalah sikap kerja yang penting karena orang – orang memiliki komitmen diharapkan dapat menunjukkan ketersediaannya untuk bekerja lebih keras demi mencapai tujuan organisasi dan memiliki hasrat yang lebih besar untuk tetap bekerja di suatu perusahaan.

Menurut Mayer, Allen, dan Smith dalam (Luthans, 2008) bahwa ada tiga aspek komitmen yaitu :

a. *Affective commitment*

Hal ini berkaitan dengan adanya ikatan emosional karyawan, identifikasi, dan keterlibatan dalam organisasi karena keinginan dari dirisendiri.

b. *Continuance commitment*

Komitmen yang didasarkan akan kebutuhan rasional. Dengan kata lain komitmen ini terbentuk atas dasar untung dan rugi yang didapatkan oleh karyawan. Sehingga menjadi bahan pertimbangan apa yang harus dikorbankan bila menetap pada suatu organisasi.

c. *Normative commitment*

Komitmen yang didasarkan pada norma yang ada dalam diri karyawan. Yang berisi keyakinan individu akan tanggung jawab terhadap organisasi. Jadi seorang karyawan bertahan karena adanya loyalitas.

(Pratama & Dihan, 2017) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening yang diterbitkan pada Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi, Vol. 8 tahun 2017 menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan dan terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan. Persamaan dari penelitian ini adalah sama sama mempelajari pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

5. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil dari suatu perilaku seseorang atau kelompok yang terkait dengan cara kerjanya. Pada setiap

orang yang bekerja atau dalam suatu kelompok kerja, kinerja selalu diharapkan bisa senantiasa baik kualitas dan kuantitasnya, (Gibson, Ivancevish, & Donnelly, 2004). Kinerja atau *performance* mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik seorang karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan, sehingga kinerja diukur dari segi hasil (Simamora, 2004). Kinerja merefleksikan seberapa baik dan seberapa tepat seorang individu memenuhi permintaan pekerjaan. Sementara menurut (Mujanah, 2009) Kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika

Indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Adapun mengenai indikator yang menjadi ukuran kinerja menurut (Mathis & Jackson, 2012) adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas
Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuankaryawan.
- b. Kuantitas
Merupakan jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan karyawan, dan jumlah aktivitas yang dihasilkan.
- c. Ketepatan waktu
Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan di awal waktu sampai menjadi output.
- d. Kehadiran
Kehadiran karyawan di perusahaan baik dalam masuk kerja, pulang kerja, izin, maupun tanpa keterangan yang seluruhnya mempengaruhi kinerja karyawan itu.
- e. Kemampuan bekerjasama
Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seseorang tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain dalam

menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Atau karena organisasi pada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan di dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan, sehingga indikator yang digunakan pada variabel kinerja adalah kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, kehadiran, kemampuan bekerjasama.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, Menurut (Sugiyono, 2017) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2011) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tertentu (Sugiyono, 2011). Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam (Noor, 2011):

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Dimana :

n = jumlah element atau anggota sampel

N= jumlah elemen atau jumlah populasi

e = eror level (tingkat kesalahan)

Sebuah penelitian dengan derajat kepercayaan 95%, maka tingkat kesalahan adalah 5%. Sehingga peneliti dapat menentukan batas minimal sampel yang dapat memenuhi syarat margin of error 5% dengan memasukkan margin error tersebut ke dalam formula.

$$n = \frac{117}{1 + (117 \times 0.05^2)}$$

$$n = 90.522$$

Di bulatkan menjadi 91

Jadi jumlah sampel minimal yang harus diambil peneliti dari karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan sebanyak 91 karyawan dari jumlah populasi.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2017) menyatakan bahwa dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Gradasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu SS (sangat setuju), S (setuju), CS (cukup setuju), TS (tidak setuju), dan STS (sangat tidak setuju).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Dengan melakukan beberapa pengujian:

Uji Statistik Deskriptif dilakukan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, 2016).

Uji Model Pengukuran atau Outer Model dilakukan untuk menunjukkan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Evaluasi model pengukuran melalui analisis faktor konfirmatori adalah dengan menggunakan pendekatan MTMM (MultiTrait-MultiMethod) dengan menguji validity convergent dan discriminant. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan dua cara yaitu

dengan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (Ghozali & Latan, 2015).

Uji Model Struktural atau Inner Model dilakukan untuk menunjukkan hubungan atau kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk berdasarkan pada substantive theory.

Variabel intervening dikatakan mampu memediasi pengaruh variabel eksogen (independen) terhadap variabel endogen (dependen) jika nilai T statistik lebih besar dibandingkan dengan T tabel dan P value lebih kecil daripada tingkat signifikan yang digunakan (5%).

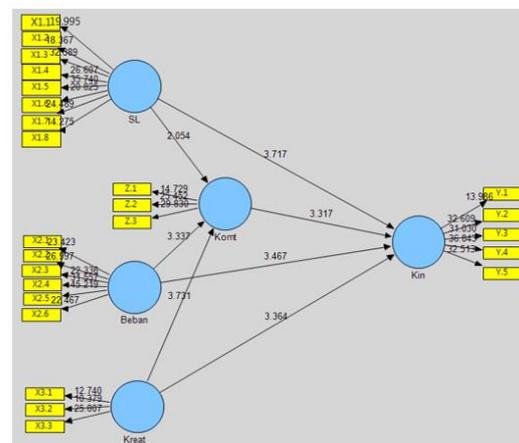
PEMBAHASAN

Kuesioner yang direncanakan sebanyak 117 orang dan pada akhir periode penelitian didapatkan sebanyak 99 orang. Dengan kata lain, tingkat pengumpulan data mencapai 85% dari penyebaran data yang direncanakan. Hal ini karena 18 orang di antara jumlah sampel tidak dapat dijadikan sampel karena merupakan Kepala Dinas atau Kepala Seksi sehingga tidak memenuhi kriteria sebagai sampel.

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan program smartPLS. Proses perhitungan pada program ini dilakukan sebagai berikut :

Pada penelitian ini, variabel X1 (Servant Leadership), X2 (Beban Kerja), dan X3 (Kreativitas) memberi pengaruh kepada Z (Komitmen Organisasi) maupun kepada Y (Kinerja Karyawan). Selanjutnya variabel Z memberi pengaruh kepada variabel Y.

Hipotesis pada penelitian ini dihitung dengan program SmartPLS dan hasilnya adalah dapat di lihat dari gambar 1 dan tabel 1.



Gambar 5.7 Hasil Perhitungan Signifikan Pengaruh Antar Variabel

Hasil perhitungan yang tampak pada gambar di atas dapat dijabarkan kepada hasil perhitungan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Hipotesis pada penelitian ini dihitung dengan program PLS dan hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 5.17
Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics ((O/STERR))
SL -> Komt	0,202	0,203	0,096	2,095
SL -> Kin	0,288	0,291	0,076	3,793
Beban -> Komt	-0,281	-0,284	0,086	3,266
Beban -> Kin	-0,263	-0,266	0,078	3,395
Kreat -> Komt	0,298	0,302	0,083	3,604
Kreat -> Kin	0,261	0,272	0,078	3,322
Komt -> Kin	0,282	0,277	0,083	3,395

Sumber : Lampiran, diolah

Servant Leadership terhadap komitmen Organisasi

Servant Leadership (X1) berpengaruh sebesar 0,202 terhadap Komitmen Organisasi (Z). Pengaruh ini positif dan disertai dengan $t_{\text{statistic}}$ sebesar 2,095 ($t \geq 1,96$) yang artinya bahwa hipotesis ke-1 pada penelitian ini diterima. Dengan kata lain, peningkatan *Servant Leadership* (X1) akan secara signifikan memberi pengaruh kepada peningkatan Komitmen Organisasi (Z) karyawan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian (Nadir, 2016) yang menyatakan bahwa *servant leadership*, karakteristik individu dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi dan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Kamanjaya, Supartha, & Dewi, 2017) yang menemukan *servant leadership* berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional karyawan dan komitmen organisasional karyawan memediasi penuh hubungan *servant leadership* dengan kinerja karyawan pada RSUD Wangaya Kota Denpasar.

Sejalan dengan hal tersebut, hasil analisa data dalam penelitian ini menemukan korelasi antara *servant leadership* dengan komitmen organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *servant leadership* terhadap komitmen organisasi.

Servant Leadership terhadap Kinerja Karyawan

Servant Leadership (X1) berpengaruh sebesar 0,288 terhadap Kinerja Karyawan (Y). Pengaruh ini positif dan disertai dengan $t_{\text{statistic}}$ sebesar 3,793 ($t \geq 1,96$) yang artinya bahwa hipotesis ke-2 pada penelitian ini diterima. Dengan kata lain, peningkatan *Servant Leadership* (X1) akan secara signifikan memberi pengaruh kepada peningkatan Kinerja Karyawan (Y) di Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Keradjaan, Sondakh, Tawaas, & Sumarauw, 2020) yang mengemukakan bahwa ada pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja dosen. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Widyacahyani, Herawati, & Subiyanto, 2020) yang menemukan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepemimpinan transaksional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari keterangan diatas, hasil analisa data dalam penelitian ini menemukan hubungan antara *servant leadership* dengan kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *servant leadership* terhadap komitmen karyawan.

Beban Kerja terhadap Komitmen Organisasi

Beban Kerja (X2) berpengaruh sebesar -0,281 terhadap Komitmen Organisasi (Z). Pengaruh ini negatif dan disertai dengan $t_{\text{statistic}}$ sebesar 3,266 ($t \geq 1,96$) yang artinya bahwa hipotesis ke-3 pada penelitian ini diterima. Dengan kata lain, peningkatan Beban Kerja (X2) akan secara signifikan memberi pengaruh kepada penurunan Komitmen Organisasi (Z) karyawan di Dinas Perhubungan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan (Fatmawati, Suparman, & AB, 2017) yang menyatakan bahwa bahwa Beban Kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap Komitmen Organisasional. Karena pemberian beban kerja yang berlebihan dan pemberian tugas tidak sesuai kompetensi akan mengurangi komitmen organisasi karyawan.

Berdasarkan penjelasan dan data diatas dapat disimpulkan bahwa ada korelasi antara beban kerja dengan komitmen organisasi,

dimana beban kerja berpengaruh secara signifikan dalam penurunan komitmen organisasi.

Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Beban Kerja (X2) berpengaruh sebesar -0,263 terhadap Kinerja Karyawan (Y). Pengaruh ini negatif dan disertai dengan $t_{\text{statistic}}$ sebesar 3,395 ($t \geq 1,96$) yang artinya bahwa hipotesis ke-4 pada penelitian ini diterima. Dengan kata lain, peningkatan Beban Kerja (X2) akan secara signifikan memberi pengaruh kepada penurunan Kinerja Karyawan (Y) di Dinas Perhubungan.

Hasil penelitian sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh (Rolos, Sambul, & Rumawas, 2018) bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Semakin tinggi beban kerja akan secara signifikan memberi pengaruh kepada penurunan Kinerja Karyawan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara beban kerja terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini peningkatan beban kerja secara signifikan memberikan pengaruh kepada penurunan kinerja karyawan.

Kreativitas terhadap Komitmen Organisasi

Perhitungan analisis data memperlihatkan bahwa Kreativitas (X3) berpengaruh sebesar 0,298 terhadap Komitmen Organisasi (Z). Pengaruh ini positif dan disertai dengan $t_{\text{statistic}}$ sebesar 3,604 ($t \geq 1,96$) yang artinya bahwa hipotesis ke-5 pada penelitian ini diterima. Dengan kata lain, peningkatan Kreativitas (X3) akan secara signifikan memberi pengaruh kepada peningkatan Komitmen Organisasi (Z) karyawan di Dinas Perhubungan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan (Sumanto & Herminingsih, 2016) yang menyatakan bahwa budaya organisasi yang kreatif berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan, dimana dimensi yang memiliki korelasi paling kuat terhadap komitmen afektif adalah dimensi orientasi tim. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mempelajari komitmen organisasi.

Dari keterangan diatas, hasil analisa penelitian menemukan ada hubungan antara

kreativitas dan komitmen organisasi karyawan dimana peningkatan kreativitas secara signifikan memberi pengaruh kepada peningkatan Komitmen Organisasi karyawan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan.

Kreativitas terhadap Kinerja Karyawan

Perhitungan analisis data memperlihatkan bahwa Kreativitas (X3) berpengaruh sebesar 0,261 terhadap Kinerja Karyawan (Y). Pengaruh ini positif dan disertai dengan $t_{\text{statistic}}$ 3,322 ($t < 1,96$) yang artinya bahwa hipotesis ke-6 pada penelitian ini diterima. Dengan kata lain, peningkatan Kreativitas (X3) memberi pengaruh signifikan kepada peningkatan Kinerja Karyawan (Y) di Dinas Perhubungan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan (Astuti, Sitawati, & Tukijan, 2019) yang menyatakan perilaku inovatif atau kreatif berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Adriansyah, 2019) yang menyimpulkan bahwa kreativitas mempengaruhi kinerja dari karyawan, Artinya karyawan yang kreatif akan mampu menampilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak kreatif.

Dari keterangan diatas, hasil analisa penelitian menemukan ada hubungan antara kreativitas kerja terhadap Kinerja karyawan. Dimana kreativitas kerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan.

Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Perhitungan analisis data memperlihatkan bahwa Komitmen Organisasi (Z) berpengaruh sebesar 0,282 terhadap Kinerja Karyawan (Y). Pengaruh ini positif dan disertai dengan $t_{\text{statistic}}$ sebesar 3,395 ($t \geq 1,96$) yang artinya bahwa hipotesis ke-7 pada penelitian ini diterima. Dengan kata lain, peningkatan Komitmen Organisasi (Z) akan secara signifikan memberi pengaruh kepada peningkatan Kinerja Karyawan (Y) di Dinas Perhubungan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan (Pratama & Dihan, 2017) yang mengemukakan bahwa terdapat pengaruh

yang signifikan antara komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan (Manery, Lengkong, & Saerang, 2018) yang menyatakan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari keterangan diatas, hasil analisa menyimpulkan bahwa ada korelasi antara komitmen organisasi dengan kinerja karyawan, dimana peningkatan komitmen organisasi secara signifikan memberi pengaruh peningkatan kinerja karyawan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Servant Leadership secara signifikan berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan. Dengan kata lain, semakin baik *Servant leadership* yang diterapkan oleh pimpinan lembaga akan secara signifikan memberi pengaruh kepada peningkatan Komitmen Organisasi karyawan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan.

Servant leadership secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain, Semakin baik *servant leadership* diterapkan oleh pimpinan lembaga maka secara signifikan berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan.

Beban kerja karyawan secara signifikan berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi karyawan. Dengan kata lain, semakin banyak beban kerja yang diberikan pada karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan, maka berdampak pada penurunan komitmen organisasi karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan.

Beban kerja karyawan secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan. Dengan kata lain, Semakin banyak beban kerja yang diberikan kepada karyawan berdampak pada penurunan tingkat kinerja karyawan.

Kreativitas karyawan secara signifikan berpengaruh pada komitmen organisasi karyawan. Dengan kata lain, peningkatan kreativitas karyawan secara signifikan

berpengaruh pada peningkatan komitmen organisasi karyawan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan.

Kreativitas karyawan secara signifikan berpengaruh pada kinerja karyawan, dimana peningkatan kreativitas karyawan memberikan pengaruh signifikan kepada peningkatan kinerja karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan.

Komitmen organisasi karyawan secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dimana peningkatan komitmen organisasi akan secara signifikan memberi pengaruh kepada peningkatan Kinerja Karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan.

SARAN

Penelitian ini telah didukung oleh penelitian sebelumnya, dan digunakan untuk penelitian selanjutnya. Maka kepada para peneliti dimasa mendatang agar dalam penelitian mengenai *servant leadership*, beban kerja, kreativitas, komitmen organisasi dan kinerja karyawan memperkaya dengan sumber-sumber yang lebih berkembang sesuai dengan perkembangan keilmuan.

Servant leadership, kreativitas, komitmen kerja dan kinerja Karyawan Dinas perhubungan sudah sangat baik, namun pada sisi beban kerja diharapkan para pimpinan memberikan beban kerja sesuai dengan kompetensi karyawan dengan mempertimbangkan batas maksimum beban kerja yang diperoleh karyawan sehingga beban kerja tidak menjadi penghambat dalam meningkatkan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriansyah, A. (2019). Authentic Leadership, Komitmen Afektif dan Job Resourcefulness dalam Membentuk Kreativitas dan Kinerja Pegawai Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, 131-144.
- Ali, M., & Asrori, M. (2006). *Psikologi Remaja Perkembangan Peserta Didik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Astianto, A., & Suprihhadi, H. (2014). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya. *Jurnal ilmu dan Riset Manajemen STIESIA*, 16.

- Astuti, T. P., Sitawati, R., & Tukijan. (2019). Pengaruh Kreativitas Dan Perilaku Inovatif Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*.
- Barbuto, J. E., & Wheeler, D. W. (2006). Scale Development and Construct Clarification of Servant Leadership. *Faculty Publications: Agricultural Leadership, Education & Communication Department*.
- Dhini, R. D. (2010). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja". Studi Pada Medical Representatif Di Kota Kudus. *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*, 12.
- Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan. (2019). *Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Sakip) Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan*. Diambil kembali dari <http://dishub.bangkalankab.go.id/nigol/images/file/SAKIP%202019.pdf>: <http://dishub.bangkalankab.go.id/nigol/images/file/SAKIP%202019.pdf>
- Fatmawati, Suparman, L., & AB, A. (2017). Analisis Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasional (Studi Pada Tenaga Pemasar Mikro Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Praya). *Jurnal Magister Manajemen Universitas Mataram*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: BP Undip.
- Gibson, Ivancevish, & Donnelly. (2004). *Organizations Behaviour*. Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Hart, S., & Staveland, L. (1988). *Development of NASA Task Load Index (TLX): Results of Empirical and Theoretical Research*. California: NASA-Ames Research.
- Kamanjaya, I. G., Supartha, W. G., & Dewi, I. M. (2017). Pengaruh Servant Leadership Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Pegawai. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 2754.
- Keradjaan, H., Sondakh, J. J., Tawaas, H. N., & Sumarauw, J. S. (2020). The Effect of Servant Leadership on Lecturer Performance Through Trust in Leader as A Mediation Variable. *International Journal of Social Science and Business*, 344-351.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2011). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, F. (2008). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill Companies Inc.
- Manery, B. R., Lengkong, V. P., & Saerang, R. T. (2018). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di BKDPSDA Di Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal EMBA, 1968-1977*.
- Masykur, M., Sunaryo, H., & BS, M. K. (2018). Pengaruh Beban Kerja, Komitmen Organisasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja (Di SMKN 1 Pujon Kabupaten Malang). *e - Jurnal Riset Manajemen*, 70.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Buku 1, Alih Bahasa: Jimmy Sadeli dan Bayu. Prawira Hie*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mujanah, S. (2009). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi Dan Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Merpati Nusantara Surabaya. *Ekonomi & Bisnis*, 55-62.
- Mujanah, S., Aini, S. N., & Candraningrat. (2020). Transformational Leadership, Kondisi Kerja, dan Budaya Organisasi Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan. *Business and Finance Journal*, 155-164.
- Mujanah, S., Brahmasari, I. A., Ratih, I. A., & Candraningrat. (2019). He Impact of Collective Ambition, Organizational Culture, And Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior and The Women's Cooperatives' Performance in East Java Indonesia. *International Journal of Civil Engineering and Technology (IJCIET)*, 30-44.
- Mujanah, S. (2020). Servant Leadership, Self-Awareness, and Competence on Organizational Commitment And Performance Of Employees Of Public Works In Bangkalan District .

- Ekspektra : Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 136 – 146.
- Munandar, & Utami. (2009). *Pengembangan Kreativitas Anak Berbakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nadir, M. (2016). Pengaruh Servant Leadership, Karakteristik Individu, Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Pendidikan PEPATUDZU*, 48.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Pratama, M. A., & Dihan, F. N. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi*, 115-135.
- Rivai, d. M. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Robbins, P. S. (2017). *Organizational Behaviour*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rolos, J. K., Sambul, S. A., & Rumawas, W. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Simamora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Spears, L. (2002). On character and servant leadership: Ten characteristics of effective, caring leaders. *The Greenleaf Center For Servant Leadership*.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sumanto, & Herminingsih, A. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Pada Pt. Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Tangerang. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*.
- Suparyadi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Yogyakarta: CV.ANDI OFFSET.
- Surya, & Faisol, A. (2019, Mei 27). *Tribunmadura.com*. Diambil kembali dari [tribunnews.com: https://madura.tribunnews.com/2019/05/27/waspada-10-titik-rawan-kemacetan-di-bangkalan-hindaripasar-tanah-merah-hinggapasar-tanjung-bumi](https://madura.tribunnews.com/2019/05/27/waspada-10-titik-rawan-kemacetan-di-bangkalan-hindaripasar-tanah-merah-hinggapasar-tanjung-bumi)
- Widyacahyani, A., Herawati, J., & Subiyanto, E. D. (2020). Dampak Kepemimpinan Transformasional, Kepemimpinan Transaksional Dan Servant Leadership Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 68-74.
- Wong, P. T., & Page, D. (2003). Servant leadership: An opponent-process model and the revised servant leadership profile. *the Servant Leadership Research Roundtable, Regent University, Virginia Beach, VA*. Virginia: Regent University.
- Yul. (2020, Agustus 15). *Pasar Tumpah di Madura Timbulkan Kemacetan*. Diambil kembali dari [beritalima.com: https://beritalima.com/pasar-tumpah-di-madura-timbulkan-kemacetan/](https://beritalima.com/pasar-tumpah-di-madura-timbulkan-kemacetan/)
- Zamachsari. (2018, April 28). *Pasar Tumpah di Blega dan Tanah Merah Bangkalan Biang Kemacetan*. Diambil kembali dari [beritajatim.com: http://m.beritajatim.com/peristiwa/327196/pasar_tumpah_di_blega_dan_tanah_merah_bangkalan_biang_kemacetan.html](http://m.beritajatim.com/peristiwa/327196/pasar_tumpah_di_blega_dan_tanah_merah_bangkalan_biang_kemacetan.html)