



Kepemimpinan Layanan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Sektor Jasa

Albert Yakub Lase¹, Dermawan Zebua²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Gunungsitoli, Indonesia¹

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Nias, Gunungsitoli, Indonesia²

Email: albertyakubl@gmail.com; dermawanzebua@unias.ac.id

Diterima: 31-12-2025 | Disetujui: 11-01-2026 | Diterbitkan: 13-01-2026

ABSTRACT

In an increasingly competitive business environment, service-oriented leadership has become a crucial factor in enhancing employee performance, particularly within the service sector. This sector is characterized by intensive interactions between employees and customers, making leadership style a key determinant of service quality and organizational success. This study aims to analyze the relationship between service-oriented leadership (servant leadership) and employee performance in the Indonesian service sector. A descriptive qualitative approach was employed through a systematic literature review, analyzing 17 academic journal articles and 3 books relevant to leadership, service management, and employee performance. Data were examined using content analysis to identify key concepts, patterns, and empirical findings related to servant leadership practices and their impact on employee outcomes. The findings indicate that service-oriented leadership positively influences employee motivation, job satisfaction, loyalty, and productivity by fostering a supportive, empathetic, and empowering work environment. Furthermore, servant leadership contributes to improved service quality, stronger organizational commitment, and enhanced organizational competitiveness. However, its effective implementation requires alignment between leadership values, organizational culture, and supportive management structures. Challenges such as hierarchical organizational cultures and limited leadership development programs may hinder its application. This study provides theoretical insights into service-oriented leadership and offers practical implications for organizations seeking to improve employee performance and service excellence in Indonesia's dynamic service industry.

Keywords: Servant Leadership; Service Quality; Employee Performance; Service Sector; Organizational Competitiveness.

ABSTRAK

Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, kepemimpinan yang berorientasi pada layanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, khususnya pada sektor jasa. Sektor jasa memiliki karakteristik interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan, sehingga gaya kepemimpinan sangat menentukan kualitas layanan dan keberhasilan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepemimpinan yang berorientasi pada layanan (servant leadership) dan kinerja karyawan pada sektor jasa di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi pustaka, dengan menganalisis 17 artikel jurnal ilmiah dan 3 buku yang relevan dengan topik kepemimpinan, sektor jasa, dan kinerja karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis konten untuk mengidentifikasi pola, konsep utama, dan temuan

empiris terkait penerapan kepemimpinan melayani. Hasil kajian menunjukkan bahwa kepemimpinan yang berorientasi pada layanan berpengaruh positif terhadap motivasi, kepuasan kerja, loyalitas, dan produktivitas karyawan melalui penciptaan lingkungan kerja yang suportif, empatik, dan memberdayakan. Selain itu, kepemimpinan melayani juga berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan, komitmen organisasi, dan daya saing perusahaan. Namun demikian, efektivitas penerapannya sangat bergantung pada keselarasan nilai kepemimpinan, budaya organisasi, serta struktur manajemen yang mendukung. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan praktik kepemimpinan yang berorientasi pada layanan di sektor jasa Indonesia.

Katakunci: Kepemimpinan Melayani; Kualitas Pelayanan; Kinerja Karyawan; Sektor Jasa; Daya Saing Organisasi.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Lase, A. Y., & Zebua, D. (2026). Kepemimpinan Layanan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Sektor Jasa. *Indonesia Economic Journal*, 2(1), 222-230. <https://doi.org/10.63822/pxtafd50>

PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, kepemimpinan yang berorientasi pada layanan menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kinerja karyawan, khususnya di sektor jasa. Sektor ini memiliki karakteristik unik yang menuntut interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan, sehingga kualitas pelayanan sangat bergantung pada bagaimana kepemimpinan diterapkan dalam organisasi. Kepemimpinan yang berorientasi pada layanan menekankan nilai-nilai seperti empati, kepedulian, dan pemberdayaan karyawan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan motivasi serta produktivitas mereka (Ruhayu, 2024). Seorang pemimpin yang menerapkan pendekatan ini tidak hanya berperan sebagai pengarah, tetapi juga sebagai fasilitator yang membantu karyawan berkembang, memahami kebutuhan pelanggan, serta memberikan layanan yang lebih personal dan berkualitas. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, pemimpin dapat membangun budaya organisasi yang berfokus pada kepuasan pelanggan dan kesejahteraan karyawan, yang pada gilirannya akan memperkuat loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saing perusahaan di industri jasa yang dinamis (Annisa Estritasari et al., 2021)

Indonesia sebagai negara dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat memiliki sektor jasa yang terus berkembang, mencakup berbagai industri seperti perhotelan, perbankan, kesehatan, pendidikan, dan sektor layanan lainnya. Peran sektor jasa dalam perekonomian nasional semakin signifikan seiring dengan meningkatnya permintaan akan layanan yang berkualitas dari masyarakat. Namun, sektor ini juga menghadapi berbagai tantangan yang dapat menghambat pencapaian kinerja optimal. Beberapa tantangan utama yang sering muncul meliputi tingkat kepuasan kerja yang rendah akibat kurangnya dukungan organisasi, beban kerja yang tinggi yang dapat memicu stres dan kelelahan karyawan, Disertai dengan meningkatnya harapan pelanggan yang menuntut pelayanan yang lebih responsif, bersifat personal, dan inovatif (Press, 2023)

Dalam era Society 5.0, keberadaan sumber daya manusia (SDM) berkualitas menjadi kunci utama. Konsep Society 5.0 mengedepankan kolaborasi antara teknologi mutakhir, seperti kecerdasan buatan dan Internet of Things (IoT), dengan kehidupan manusia untuk menghasilkan nilai-nilai baru yang mampu mengatasi berbagai persoalan sosial dan ekonomi. Untuk menjawab tantangan tersebut, diperlukan SDM yang tidak hanya menguasai keterampilan teknis, tetapi juga mampu beradaptasi, berpikir kritis, dan berinovasi. Pengembangan SDM yang berkualitas dapat ditempuh melalui pendidikan yang menyesuaikan dengan kebutuhan masa depan, pelatihan berbasis teknologi, serta pembentukan karakter yang mendukung kerja sama dan inovasi. Dengan pengelolaan SDM yang efektif, diharapkan akan terbentuk tenaga kerja yang mampu bersaing di tingkat global dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan (Munajah & Noverina, 2024)

Kepemimpinan merupakan elemen utama dalam setiap bentuk manajemen. Seorang pemimpin berperan sebagai penggerak utama, tidak hanya dalam mengelola sumber daya seperti dana dan fasilitas, tetapi yang terpenting adalah dalam memotivasi dan mengarahkan manusia. Karena itulah, peran pemimpin sangat krusial dalam menentukan keberhasilan maupun kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya (Khairani et al., 2024)

Dalam menghadapi tantangan ini, kepemimpinan yang berorientasi pada layanan menjadi pendekatan yang semakin relevan dan penting untuk diterapkan. Kepemimpinan jenis ini tidak hanya berfokus pada pencapaian target bisnis, tetapi juga pada pengembangan sumber daya manusia melalui nilai-nilai seperti empati, kepedulian, dan pemberdayaan karyawan. Pemimpin yang menerapkan gaya

kepemimpinan ini akan berperan sebagai fasilitator yang membangun lingkungan kerja yang kondusif, mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi terbaik, serta menanamkan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Penerapan kepemimpinan yang berorientasi pada layanan dalam sektor jasa diyakini dapat meningkatkan keterlibatan karyawan, memperkuat loyalitas mereka terhadap organisasi, serta meningkatkan kualitas interaksi dengan pelanggan (Nurjanah & Asy'ari, 2024). Hal ini, pada akhirnya, tidak hanya berdampak pada produktivitas individu tetapi juga berkontribusi pada keberlanjutan dan daya saing perusahaan di tengah persaingan industri yang semakin ketat. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana kepemimpinan yang berorientasi pada layanan dapat diterapkan secara efektif dalam berbagai sektor jasa di Indonesia guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat, meningkatkan kepuasan kerja, dan menghasilkan layanan yang lebih unggul bagi pelanggan.

Penelitian sebelumnya menyoroti peran kepemimpinan yang berorientasi pada layanan dalam meningkatkan kinerja karyawan di sektor jasa. Kepemimpinan ini berfokus pada pemberdayaan karyawan, membangun hubungan yang saling mendukung, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk pertumbuhan profesional dan kesejahteraan emosional. Studi yang dilakukan oleh (Wang et al., 2017) menunjukkan bahwa kepemimpinan yang melayani memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja dan produktivitas karyawan, terutama dalam industri yang mengutamakan interaksi langsung dengan pelanggan.

Temuan serupa juga dikemukakan oleh (Su et al., 2020), yang menemukan bahwa kepemimpinan berbasis pelayanan dapat mendorong perilaku proaktif karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Dengan menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada empati, kepedulian, dan kepercayaan, pemimpin yang menerapkan pendekatan ini mampu meningkatkan loyalitas serta keterlibatan karyawan terhadap organisasi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Eva et al., 2019), yang menekankan bahwa kepemimpinan melayani tidak hanya berdampak pada kinerja individu tetapi juga memperkuat budaya organisasi yang inklusif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Jang & Kandampully, 2018) menyatakan bahwa kepemimpinan yang melayani berkontribusi dalam membangun komitmen organisasi, yang pada akhirnya meningkatkan retensi karyawan. Dalam sektor jasa, di mana tekanan kerja sering kali tinggi dan tuntutan pelanggan semakin meningkat, pendekatan kepemimpinan ini dapat menjadi faktor utama dalam mengurangi tingkat stres karyawan dan meningkatkan kualitas interaksi dengan pelanggan. Studi lain oleh (Ling et al., 2016) juga menemukan bahwa kepemimpinan berbasis pelayanan memiliki korelasi positif dengan inovasi dan kreativitas karyawan, karena karyawan merasa lebih dihargai dan didukung dalam mengambil inisiatif untuk meningkatkan layanan. Meskipun berbagai penelitian telah menunjukkan dampak positif kepemimpinan yang melayani terhadap kinerja karyawan, beberapa studi juga menyoroti tantangan dalam implementasinya. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh (Rusli et al., 2023) menekankan bahwa penerapan kepemimpinan melayani memerlukan konsistensi dalam nilai-nilai yang dipegang oleh pemimpin dan budaya organisasi yang mendukung prinsip tersebut. Dalam beberapa kasus, gaya kepemimpinan ini dapat kurang efektif apabila tidak diimbangi dengan sistem manajemen yang jelas dan struktur organisasi yang mendukung keterlibatan aktif karyawan. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang dapat memperkuat efektivitas kepemimpinan melayani dalam berbagai konteks industri jasa.

Kepemimpinan merupakan suatu proses dalam mengarahkan dan memotivasi anggota tim guna meraih tujuan yang telah disepakati bersama. Sikap kepemimpinan yang tepat sangat penting agar organisasi dapat berkembang, terutama dalam menghadapi tantangan. Dalam layanan publik yang belum optimal, para pemimpin pemerintahan perlu menjadi pelopor perubahan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Peningkatan ini dapat dicapai jika seluruh pegawai bekerja efektif sesuai standar, dengan pemimpin yang mampu menginspirasi stafnya untuk berkinerja lebih baik. Kepemimpinan adalah proses memengaruhi anggota tim untuk mencapai tujuan bersama. Sikap kepemimpinan yang tepat sangat penting agar organisasi dapat berkembang, terutama dalam menghadapi tantangan. Dalam layanan publik yang belum optimal, para pemimpin pemerintahan perlu menjadi pelopor perubahan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Peningkatan ini dapat dicapai jika seluruh pegawai bekerja efektif sesuai standar, dengan pemimpin yang mampu menginspirasi stafnya untuk berkinerja lebih baik (Nugroho et al., 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepemimpinan yang berorientasi pada layanan dengan kinerja karyawan di sektor jasa di Indonesia. Studi ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi para pemimpin organisasi dalam mengembangkan teori kepemimpinan dalam konteks organisasi berbasis layanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi para praktisi dan akademisi dalam memahami dinamika kepemimpinan dan kinerja dalam industry di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan fokus pada studi pustaka untuk menganalisis hubungan antara kepemimpinan yang berorientasi pada layanan dan kinerja karyawan di sektor jasa di Indonesia. Dalam pendekatan ini, peneliti tidak melakukan pengumpulan data primer melalui wawancara atau survei, melainkan menggali informasi dari berbagai sumber sekunder seperti artikel ilmiah, jurnal, buku, laporan penelitian, dan dokumen lain yang relevan dengan topik penelitian, sehingga telah di temukan 17 artikel jurnal dan 3 buku sebagai fokus utama dalam penelitian ini.

Proses analisis dilakukan dengan mengkaji dan menginterpretasi berbagai teori kepemimpinan, konsep layanan, serta model kinerja karyawan yang ada dalam literatur yang telah diterbitkan sebelumnya. Dengan menggunakan teknik analisis konten, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana penerapan kepemimpinan yang berorientasi pada layanan dapat memengaruhi kinerja karyawan dalam sektor jasa di Indonesia. Hasil dari kajian pustaka ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara kepemimpinan yang berorientasi pada layanan dan dampaknya terhadap motivasi, produktivitas, dan kepuasan kerja karyawan di sektor tersebut (Sugiyono, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Kepemimpinan yang Berorientasi pada Layanan

Kepemimpinan yang berorientasi pada layanan, atau servant leadership, merupakan pendekatan kepemimpinan yang menempatkan pelayanan terhadap kebutuhan karyawan dan pelanggan sebagai prioritas utama, sebelum mempertimbangkan kepentingan pribadi pemimpin. Gaya kepemimpinan ini didasarkan pada nilai-nilai seperti empati, kepedulian, integritas, dan komitmen terhadap pertumbuhan individu dalam organisasi (Aji et al., 2016). Pemimpin yang melayani tidak hanya fokus pada pencapaian

target organisasi, tetapi juga berperan sebagai fasilitator yang memahami dan memenuhi kebutuhan serta potensi karyawan yang dipimpinnya (Sayoga et al., 2022). Dalam konteks ini, pemimpin bertindak sebagai pelayan yang mendukung dan memberdayakan karyawan, bukan sebagai penguasa yang otoritatif. Pendekatan ini menjadi semakin relevan dalam lingkungan kerja modern yang mengutamakan hubungan interpersonal, kolaborasi, dan keberlanjutan organisasi.

Karakteristik dan Tantangan Sektor Jasa di Indonesia

Sektor jasa di Indonesia memiliki peranan yang sangat vital dalam mendorong pertumbuhan ekonomi negara. Bidang ini mencakup industri seperti perhotelan, perbankan, kesehatan, pendidikan, dan sektor layanan lainnya. Karakteristik utama sektor jasa adalah intensitas interaksi langsung antara penyedia layanan (karyawan) dan pelanggan, yang menjadikan kualitas layanan sebagai faktor kunci keberhasilan. Namun, sektor ini juga menghadapi tantangan besar, seperti tingginya beban kerja, fluktuasi permintaan pelanggan, serta tekanan emosional dan psikologis yang dapat memicu stres dan kelelahan karyawan. Selain itu, ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, personal, dan inovatif semakin meningkat, sehingga mendorong organisasi untuk mencari pendekatan kepemimpinan yang lebih humanis dan berkelanjutan.

Dampak Kepemimpinan Berorientasi Layanan terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan yang berorientasi pada layanan memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan. Seorang pemimpin yang mengedepankan nilai pelayanan cenderung menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan kolaboratif, yang secara langsung meningkatkan motivasi, loyalitas, serta produktivitas karyawan (Ruhayu, 2024). Ketika karyawan merasa dihargai, didengar, dan diberdayakan, mereka menunjukkan peningkatan kepuasan kerja serta keterlibatan yang lebih tinggi terhadap tugas-tugas mereka. Dalam jangka panjang, hal ini mendorong budaya kerja yang sehat, memperkuat relasi dengan pelanggan, dan meningkatkan retensi tenaga kerja dalam organisasi.

Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kepemimpinan Melayani

Implementasi kepemimpinan yang berfokus pada pelayanan memerlukan keselarasan yang konsisten antara nilai-nilai pemimpin dan budaya yang ada dalam organisasi. Dalam beberapa studi, ditemukan bahwa gaya kepemimpinan ini kurang efektif jika tidak didukung oleh struktur manajemen yang fleksibel dan sistem organisasi yang mendorong partisipasi aktif karyawan (Rusli et al., 2023). Selain itu, resistensi terhadap perubahan, budaya kerja yang terlalu hierarkis, serta kurangnya pelatihan tentang nilai-nilai kepemimpinan melayani dapat menjadi hambatan dalam implementasinya. Sebaliknya, organisasi yang menanamkan prinsip pelayanan dalam visi dan misi mereka serta memberikan ruang pengembangan bagi karyawan, lebih mudah mengintegrasikan kepemimpinan ini dalam praktik sehari-hari.

Implikasi Kepemimpinan Melayani terhadap Kualitas Layanan dan Daya Saing Organisasi

Penerapan kepemimpinan yang melayani secara efektif dapat memperkuat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pemimpin yang memperhatikan kesejahteraan karyawan akan memotivasi mereka untuk lebih aktif dan kreatif dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (Eva et al., 2019; Su et al., 2020). Dalam jangka panjang, budaya kerja yang humanis ini tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat daya saing organisasi di tengah persaingan bisnis yang ketat.

Interaksi yang berkualitas antara karyawan dan pelanggan menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan yang tinggi, yang menjadi aset penting dalam mempertahankan posisi organisasi di pasar jasa.

Relevansi dan Strategi Penerapan dalam Konteks Indonesia

Di Indonesia yang kaya akan keragaman budaya dan nilai sosial yang mendalam, penerapan kepemimpinan yang melayani sangat penting dalam sektor jasa. Nilai-nilai kolektif seperti gotong royong, kepedulian terhadap sesama, dan kebersamaan dapat menjadi fondasi budaya kerja yang harmonis dan inklusif. Untuk mengimplementasikannya secara efektif, organisasi perlu menyusun strategi yang meliputi pelatihan kepemimpinan berbasis nilai, pemberdayaan karyawan melalui pelibatan dalam pengambilan keputusan, serta evaluasi rutin terhadap budaya kerja. Dengan demikian, kepemimpinan yang melayani dapat menjadi katalisator dalam membangun sektor jasa yang lebih responsif, berdaya saing tinggi, dan berkelanjutan di Indonesia.

Indikator Kepemimpinan yang Efektif

Efektivitas kepemimpinan dapat diukur dari kemampuan seorang pemimpin dalam meningkatkan kinerja tim atau organisasi serta mempermudah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan kepemimpinan dapat diukur dari sejauh mana pemimpin mampu meningkatkan produktivitas tim dan mempermudah pencapaian tujuan secara terstruktur dan terencana (Greenleaf, 2002). Setiap individu dalam organisasi memiliki orientasi kerja yang unik, yang mencerminkan tujuan dan harapan pribadi mereka. Ketika orientasi tersebut berhasil diwujudkan, pegawai akan merasa puas dengan pekerjaannya dan cenderung memberikan kinerja yang optimal (Maabuat, 2016)

Pemimpin merupakan individu yang menggunakan kekuasaan dan kemampuan kepemimpinannya untuk membimbing serta mengarahkan orang lain, sekaligus memikul tanggung jawab atas pekerjaan mereka dalam mencapai suatu tujuan. Dalam organisasi, gaya kepemimpinan memiliki peran yang sangat vital karena berpengaruh terhadap jalannya proses kerja. Para pakar organisasi pun memiliki beragam pandangan mengenai definisi kepemimpinan, namun secara umum disepakati bahwa pemimpin merupakan elemen krusial yang menentukan dinamika dan keberhasilan sebuah organisasi (Liden et al., 2014). Penilaian kinerja dapat diukur melalui berbagai indikator, seperti kualitas dan kuantitas pekerjaan, tingkat tanggung jawab, kemampuan dalam bekerja sama, serta inisiatif yang ditunjukkan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain motivasi, kepemimpinan, kondisi lingkungan kerja, insentif, budaya kerja, komunikasi, status jabatan, pemberian gaji, pelatihan, dan faktor-faktor lainnya (Juniasti Dewi et al., 2024)

KESIMPULAN

Kepemimpinan yang berorientasi pada layanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan, khususnya dalam sektor jasa di Indonesia yang menuntut intensitas interaksi manusia yang tinggi. Gaya kepemimpinan ini menciptakan suasana kerja yang mendukung, penuh empati, dan melibatkan partisipasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas, motivasi, serta produktivitas karyawan. Dalam konteks sektor jasa Indonesia yang menghadapi tantangan kompleks seperti tekanan kerja, ekspektasi pelanggan yang tinggi, dan persaingan pasar yang ketat, pendekatan kepemimpinan melayani menjadi sangat relevan dan strategis.

Namun demikian, keberhasilan implementasi kepemimpinan yang melayani tidak dapat dilepaskan dari dukungan budaya organisasi, struktur manajemen yang adaptif, serta keselarasan nilai antara pemimpin dan karyawan. Hambatan seperti resistensi budaya hierarkis, kurangnya pelatihan kepemimpinan, serta keterbatasan ruang partisipasi karyawan masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Kepemimpinan melayani juga berkontribusi dalam menciptakan keunggulan kompetitif melalui peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan menempatkan pelayanan sebagai nilai utama, organisasi jasa dapat memperkuat relasi dengan pelanggan dan membangun reputasi sebagai penyedia layanan yang profesional, humanis, dan berorientasi pada kepuasan jangka panjang.

Berdasarkan temuan kajian ini, organisasi sektor jasa di Indonesia sebaiknya secara aktif membangun budaya pelayanan yang kuat melalui internalisasi nilai-nilai kepemimpinan melayani dalam setiap aspek manajerial. Pemimpin perlu menjadi teladan dalam memperlakukan karyawan dengan empati, memberi ruang partisipasi yang luas, dan mendorong terciptanya relasi kerja yang sehat dan kolaboratif. Untuk itu, pelatihan kepemimpinan yang berfokus pada pengembangan karakter melayani perlu dirancang secara sistematis dan berkelanjutan agar para pemimpin di semua jenjang memiliki kesadaran dan keterampilan untuk memprioritaskan pengembangan karyawan sebagai bagian dari strategi peningkatan kinerja. Pemberdayaan karyawan dalam proses pengambilan keputusan operasional juga menjadi langkah penting yang dapat meningkatkan rasa memiliki, motivasi, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Selain itu, organisasi perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas praktik kepemimpinan yang diterapkan, dengan mempertimbangkan dampaknya terhadap kepuasan dan produktivitas kerja. Sebagai tindak lanjut dari kajian ini, penelitian lanjutan yang bersifat kuantitatif dan lintas sektor disarankan untuk menggali lebih dalam keterkaitan antara kepemimpinan melayani dan kinerja karyawan guna memperkaya temuan dan memperluas implementasinya dalam konteks pelayanan jasa di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, M., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Negeri Semarang, U. (2016). PENGARUH SERVANT LEADERSHIP TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN BURNOUT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. In *Management Analysis Journal* (Vol. 5, Issue 3). <http://maj.unnes.ac.id>
- Annisa Estritasari, D., Sihite, M., & Salim, F. (2021). Effect Of Work Environment, Servant Leadership, And Job Satisfaction On Employee Performance (Study At The Center For Education Financing Services, Ministry Of Education, Culture, Research, And Technology). *EXCELLENT: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Pendidikan*, 8(2), 148–160. <https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/excellent>
- Eva, N., Robin, M., Sendjaya, S., van Dierendonck, D., & Liden, R. C. (2019). Servant Leadership: A systematic review and call for future research. *Leadership Quarterly*, 30(1), 111–132. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2018.07.004>
- Juniasti Dewi, E., Gede Dirga Surya Arya Widhyandanta, I., & Wayan Mega Sari Apri Yani, N. (2024). The Influence of Leadership Style and Training Work on Employee Performance. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 03(8), 1278–1289. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i8>

- Ruhayu, Y. (2024). The Influence Of Servant Leadership Style On Employee Work Productivity In Expedition Companies. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(2), 3764–3772. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Greenleaf, R. K. (2002). *Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness*. Paulist Press.
- Jang, J., & Kandampully, J. (2018). Reducing employee turnover intention through servant leadership in the restaurant context: A mediation study of affective organizational commitment. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 19(2), 125–141.
- Khairani, N., Firdaus, H., Akdyaputra, R., Al Farabi, R., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2024). Gaya Kepemimpinan dalam Berbagai Bidang (Transportasi Darat) Terhadap Produktivitas Karyawan. *EKOMA : Jurnal Ekonomi*, 3(4).
- Liden, R. C., Wayne, S. J., Liao, C., & Meuser, J. D. (2014). Servant leadership and serving culture: Influence on individual and unit performance. *Academy of Management Journal*, 57(5), 1434–1452.
- Ling, Q., Liu, F., & Wu, X. (2016). Servant Versus Authentic Leadership: Assessing Effectiveness in China's Hospitality Industry: Assessing Effectiveness in China's Hospitality Industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 58(1), 53–68.
- Maabuat, E. S. (2016). PENGARUH KEPEMIMPINAN, ORIENTASI KERJA, DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI (STUDI PADA DISPENDA SULUT UPTD TONDANO). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1).
- Munajah, L., & Noverina, D. (2024). Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia Melalui Studi Literatur Pada PT Kereta Api Indonesia. *EKOMA : Jurnal Ekonomi*, 3(4).
- Nugroho, D., Setiadi, A., Putri, D., Imam, F., Purwanti, N., & Septihayati, Y. (2024). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Gaya Kepemimpinan Servant Leadership. *KAMPUS AKADEMIK PUBLISING Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(6), 15–22. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i6.1261>
- Nurjanah, R., & Asy'ari, H. (2024). SERVANT LEADERSHIP SEBAGAI STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN. *MANAJERIAL: Jurnal Inovasi Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 4(4). <https://jurnalp4i.com/index.php/manajerial>
- Press, U. G. M. (2023). *Tantangan global sektor jasa Indonesia: Peta permasalahan dan isu strategis*.
- Rusli, Y., Cristy, A., & Ketty, K. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Melayani, Kepemimpinan Religiusitas, Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Yang Dimoderasi Budaya Organisasi. *PRIMANOMICS : JURNAL EKONOMI DAN BISNIS*, 21(3).
- Sayoga, I. W. P. A., Kawiana, I. P. G., & Astrama, I. M. (2022). Pengaruh Servant Leadership dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 2(1).
- Su, W., Lyu, B., Chen, H., & Zhang, Y. (2020). How does servant leadership influence employees' service innovative behavior? The roles of intrinsic motivation and identification with the leader. *Baltic Journal of Management*, 15(4), 571–586. <https://doi.org/10.1108/BJM-09-2019-0335>
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wang, Z., Xu, H., & Liu, Y. (2017). Servant leadership as a driver of employee service performance: Test of a trickle-down model and its boundary conditions. *Human Relations*, 71(9), 1179–1203.