

## **GAYA KEPEMIMPINAN MELAYANI DAN KESIAPAN UNTUK BERUBAH PADA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN**

**Nurul Fathia Mahessa, Frieda NRH**

Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro,  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

fathiamahessa@gmail.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara gaya kepemimpinan melayani dengan kesiapan untuk berubah pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan. Kesiapan untuk berubah merupakan kesiapan secara mental, psikologis dan fisik untuk menghadapi perubahan serta adanya kepercayaan, sikap dan intensi untuk berpartisipasi dalam proses perubahan organisasi. Gaya kepemimpinan melayani adalah penilaian bawahan terhadap pemimpin yang melayani bawahan melalui kemampuan untuk mempengaruhi, pemberian motivasi, perhatian dan mendengarkan masalah yang dialami oleh bawahan, mendorong perubahan besar pada bawahan, serta meletakkan kepentingan bawahan di atas kepentingan pemimpin. Subjek penelitian sejumlah 24 orang karyawan BPJS Ketenagakerjaan. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *Convenience sampling*. Alat ukur yang digunakan adalah Skala kesiapan untuk berubah (27 aitem,  $\alpha = .92$ ) dan Skala gaya kepemimpinan melayani (37 aitem,  $\alpha = .96$ ). Metode analisis data yang digunakan adalah *Spearman's Rho*. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara gaya kepemimpinan melayani dengan kesiapan untuk berubah ( $r = .53$ ;  $p < .008$ ), yang berarti bahwa semakin positif gaya kepemimpinan melayani maka akan semakin tinggi kesiapan untuk berubah. Gaya kepemimpinan melayani memberikan sumbangan efektif sebesar 51% terhadap kesiapan untuk berubah.

**Kata kunci:** kesiapan untuk berubah; gaya kepemimpinan melayani; karyawan BPJS Ketenagakerjaan

### **Abstract**

This study aims to determine the relationship between servant leadership with readiness to change on employee of BPJS Ketenagakerjaan. Readiness to change is the readiness mentally, psychologically and physically to face the changes and their beliefs, attitudes and intentions to participate in the process of organizational changes. Servant leadership is a assesment of employee to leaders whose serve the employee through the ability to influence, motivation, attention and listen to the problem experienced by employee, encourage a major change in employee, and prioritizes the need of employees first. The subject of this study was 24 employee of BPJS Ketenagakerjaan with convenience sampling technique. Measuring instruments used is readiness to change Scale (27-item,  $\alpha = .92$ ) and servant leadership Scale (37-item,  $\alpha = .96$ ). Data analysis method used is spearman rho. The results showed a significant positive correlation between servant leadership and readiness to change ( $r = .53$ ;  $p < .008$ ), which means that the positive servant leadership, the higher readiness to change. Servant leadership contribute effectively amounted 51% to the readiness to change.

**Keywords:** readiness to change; servant leadership; employee of BPJS ketenagakerjaan

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan dan persaingan dalam dunia bisnis mendorong perusahaan untuk siap menghadapi dinamika perubahan lingkungan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk bisa beradaptasi dengan perubahan yang terjadi, karena perubahan tersebut tidak bisa dihindari oleh perusahaan jika ingin berkembang. Kondisi perubahan organisasi dialami oleh salah satu penyelenggara program jaminan sosial di Indonesia yaitu PT Jamsostek (Persero), yang mengkhususkan diri dalam menyelenggarakan jaminan sosial bagi tenaga kerja. Pada tahun 2014 pemerintah Indonesia menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai program jaminan sosial bagi masyarakat sesuai UU No. 24 Tahun 2011, untuk itu pemerintah mengubah Jamsostek yang dikelola PT. Jamsostek (Persero) menjadi BPJS Ketenagakerjaan.

Cummings dan Worley (2005), menyatakan bahwa membentuk kesiapan untuk berubah pada individu merupakan landasan utama bagi organisasi untuk mengatasi penolakan terhadap

perubahan. Sikap yang ditunjukkan oleh individu terkait perubahan akan sangat ditentukan oleh kesiapan individu dalam menghadapi perubahan yang sedang terjadi dalam organisasi. Kesiapan untuk berubah pada karyawan seringkali terabaikan dan tidak dianggap terlalu penting oleh perusahaan, padahal kesiapan untuk berubah merupakan langkah awal yang harus dilakukan sebelum menerapkan perubahan di dalam organisasi.

Pelaksanaan perubahan organisasi bukanlah suatu hal yang mudah, mengarahkan perusahaan menuju perubahan membutuhkan dukungan manajemen dan seluruh karyawan (Holt, Armenakis, Field, dan Harris, 2007). Perubahan organisasi dapat berjalan dengan sukses dikarenakan adanya kesiapan berubah individu yang ada di dalamnya. Penelitian oleh Nordin (2011), menyatakan kesiapan berubah dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan). Menurut Turner (2000), kepemimpinan yang dapat membantu para pengikutnya untuk dapat memberikan makna hidup dalam pekerjaan dan kehidupannya adalah kepemimpinan yang mampu memberikan pelayanan pada para pengikutnya dan institusi dimana individu bekerja (melayani), serta masyarakat sekitar dimana perusahaan melayani.

Pendekatan gaya kepemimpinan melayani merupakan pendekatan yang memiliki perspektif unik, yaitu pemimpin bisa melayani sekaligus mempengaruhi bawahannya dalam waktu bersamaan. Kepemimpinan melayani menekankan bahwa pemimpin perhatian terhadap masalah yang dialami oleh pengikutnya, berempati pada pengikut, serta mengembangkan mereka. Pemimpin yang melayani mengutamakan pengikut, memberdayakan mereka dan membantu mereka mengembangkan kapasitas pribadinya secara penuh (Northouse, 2013).

Armenakis, Harris & Mossholder (1993), menyatakan bahwa kesiapan untuk berubah merupakan sikap yang komprehensif yang dipengaruhi secara simultan oleh perubahan, cara perubahan tersebut dilakukan, keadaan perubahan tersebut berlangsung, dan karakteristik dari orang yang diminta untuk melakukannya. Menurut Cilliana dan Mansoer (2008), kesiapan merupakan tanda kognitif terhadap tingkah laku, baik menahan (resistensi) maupun mendukung usaha untuk melakukan perubahan. Kesiapan individu untuk berubah direfleksikan ke dalam kepercayaan, sikap, dan intensi bergantung pada sejauh mana perubahan tersebut diperlukan dan kapasitas organisasi untuk melaksanakan perubahan tersebut dengan sukses.

Greenleaf (dalam Spears, 2002), mengartikan kepemimpinan melayani adalah suatu kepemimpinan yang muncul dari perasaan tulus yang timbul dari dalam hati yang berkeinginan untuk melayani, yaitu menjadi pihak pertama yang melayani. Keinginan melayani hadir sebelum adanya keinginan untuk memimpin. Individu yang memiliki kualitas kepemimpinan akan menjadi pemimpin, sebab itulah cara yang paling efektif untuk melayani.

Pemimpin yang melayani adalah kepemimpinan yang mampu membawa bawahannya berkembang dalam reputasi, kemampuan atau mampu mengembangkan bawahannya sampai mereka menjadi orang yang berguna dan bahagia kedepannya (Neuschel, 2008).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara gaya kepemimpinan melayani dengan kesiapan untuk berubah pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara gaya kepemimpinan melayani dengan kesiapan untuk berubah.

## **METODE**

Populasi dari penelitian ini adalah karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil Jateng & DIY, kantor cabang Semarang I, cabang Semarang II, cabang Surakarta dan cabang Magelang. Berdasarkan hasil data yang diambil, jumlah karyawan mencapai 130 subjek. Peneliti

menggunakan teknik sampling *convenience sampling*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Kesiapan untuk berubah dan Skala Gaya kepemimpinan melayani. Skala Kesiapan untuk berubah (27 aitem) disusun dengan menggunakan Skala kesiapan untuk berubah disusun berdasarkan aspek yang dikemukakan oleh Holt, Armenakis, Field & Harris (2007), yaitu *Discrepancy, Change self-efficacy, Management support, Personal valence*. Skala Gaya kepemimpinan melayani (37 aitem) disusun berdasarkan berdasarkan dimensi yang dikemukakan oleh Barbuto dan Wheeler (2006), yaitu *Altruistic calling, Emotional healing, Wisdom, Persuasive mapping, dan Organizational stewardship*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Spearman Rho*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Koefisien korelasi antara kesiapan untuk berubah dan gaya kepemimpinan melayani sebesar .53 dengan nilai  $p = .00$  ( $p < .05$ ). Semakin tinggi penilaian karyawan terhadap gaya kepemimpinan melayani maka semakin tinggi kesiapan untuk berubah karyawan, sebaliknya semakin rendah penilaian karyawan terhadap gaya kepemimpinan melayani maka semakin rendah pula kesiapan untuk berubah yang dimiliki karyawan. Hasil tersebut membuktikan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan yang positif antara gaya kepemimpinan melayani dan kesiapan untuk berubah **dapat diterima**.

Hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Gaya kepemimpinan melayani merupakan salah satu gaya kepemimpinan yang dinilai cocok untuk diterapkan pada masa perubahan organisasi (Coultas, 2012 & Handoyo, 2010). Penelitian yang dilakukan oleh Brummelhuis (2012), menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara gaya kepemimpinan melayani dengan kesiapan untuk berubah.

Penelitian oleh Liden (dalam Ding, Song & Lu, 2012), bahwa tipe kepemimpinan pelayan membantu menciptakan lingkungan kerja yang positif, menimbulkan *sense of belonging* karyawan dan menimbulkan loyalitas terhadap organisasi. Lebih lanjut, penelitian dari Drury (2004), menyatakan bahwa pemimpin pelayan menciptakan lingkungan dimana individu dapat berkembang yang menyebabkan meningkatnya *self-efficacy* individu tersebut, sehingga saat perusahaan mengalami perubahan, karyawan tetap berkomitmen terhadap pekerjaannya dan mampu menyesuaikan diri serta memiliki kesiapan untuk berubah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan melayani memberikan sumbangan efektif sebesar 51 % pada kesiapan untuk berubah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat konsistensi variabel kesiapan untuk berubah sebesar 51 % dapat diprediksi oleh gaya kepemimpinan melayani, sisanya 49 % ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini. Kesiapan untuk berubah juga dipengaruhi oleh keadilan organisasi, dukungan organisasi, dan iklim psikologis (Periantalo & Mansoer, 2008). Besarnya sumbangan efektif gaya kepemimpinan melayani terhadap kesiapan untuk berubah juga dipengaruhi oleh salah satu aspek dari kesiapan untuk berubah yang juga mengukur tentang dukungan pemimpin di organisasi.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis, dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan positif antara gaya kepemimpinan melayani dengan kesiapan untuk berubah pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan. Semakin positif penilaian terhadap gaya kepemimpinan melayani maka semakin tinggi kesiapan untuk berubah karyawan, dan sebaliknya, semakin negatif penilaian terhadap gaya kepemimpinan melayani maka semakin rendah kesiapan untuk berubah karyawan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Armenakis, A. A., & Harris, S. G. (2007). Crafting A change message to create transformational readiness. *Journal of Organizational Change Management*, 15(2), 163-183.
- Armenakis, A. A., Harris, S. G., & Mossholder, K. W. (1993). Creating readiness for organizational change. *Human Relations*, 56(6), 681- 703.
- Barbuto, J. E., & Wheeler, D. W. (2002). *Becoming a servant leader: Do you have what it takes? A. Lincoln*: University of Nebraska, Nebraska Cooperative Extension.
- Brummelhuis, L. T. (2012). The Relationship between servant leadership, quality of communication, change readiness, and successful change: Study at Ducth municipalities implementing customer contact centres. *Master Thesis*, Limited Publication. University of Groningen, Faculty of Management and Organization.
- Cilliana & Mansoer, W. (2008). Pengaruh Kepuasan Kerja, Keterlibatan, Kerja, Stres Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Kesiapan untuk Berubah pada Karyawan PT Bank Y. Fakultas Psikologi Universitas Indonesia. *JPS*, 14(02).
- Coultas, W. C. (2012). *Servant leadership and Restructuring*. University of Florida.
- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2005). *Organization development and change* (8th ed.). Mason, OH: South-Western College Publishing.
- Ding, D., Lu, H., Song, Y., & Lu, Q. (2012). Relationship of Servant Leadership and Employee Loyalty: The Mediating Role of Employee Satisfaction. (Electronic Version) China: *iBusiness*, 2012(4), 208-215 doi:10.4236/ib.2012.43026.
- Drury, S. L. (2004). Servant leadership and organizational commitment: Empirical findings and workplace implications. *Servant Leadership Research Roundtable*, 1-14.
- Neuschel, R. (2008). *The Servant Leader: Pemimpin Yang Melayani*. Jakarta: Akademia.
- Nordin, N. (2011). The Influence of Leadership Behavior and Organizational Commitment on Organizational Readiness for Change in Higher Learning Institution. *Procedia- Social and Behavioral Science*, 29, 129-138.
- Northouse, P. G. (2013). *Kepemimpinan, teori dan praktik* (Edisi 6.). Jakarta: Indeks.
- Periantalo, J., & Mansoer, W. D. (2008). Faktor-faktor yang mempengaruhi kesiapan untuk berubah pegawai di Dirjen PQR. *JPS*, 14(03).
- Spears, L. C. (2002). Introduction: Tracing the past, present and future of servantleadership. In L. C. Spears (Ed.), *Focus on leadership* (pp. 1-18).
- Turner, W. B. (2000). *The Learning of Love: A Journey toward Servant Leadership*. Smyth and Helwys Publishing, Macon, GA.