

The Influence of Servant Leadership, Motivation and Satisfaction on Employee Loyalty at Plataran Cangu Bali Resort & Spa

Pengaruh Servant Leadership, Motivasi dan Kepuasan terhadap Loyalitas Kerja Karyawan pada Plataran Cangu Bali Resort & Spa

Ni Ketut Lia Sukma Dewi¹, Christimulia Purnama Trimurti^{2*}, Ni Putu Dyah Krismawintari³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(*) Corresponding Author: christimuliapurnama@undhirabali.ac.id

Article info	
<p>Keywords: Motivation, Satisfaction, Servant Leadership, Work Loyalty</p>	<p>Abstract <i>In a hotel accommodation, there are employees who work to serve and provide information to guests, able to achieve success and determine the development of the company. Each employee has their own Job Loyalty and to increase Work Loyalty. The aim of this study was to determine the effect of Servant Leadership on motivation, and Job Satisfaction on Job Loyalty at Plataran Cangu Bali Resort & Spa with a population of 60 employees. Data analysis was performed by using the regression test. The research results showed 1) servant leadership has a significant positive effect on employee loyalty, with a t-count value of 24.248 > t-table value of 1.67 and a significance of 0.000 < 0.05. 2) motivation has a significant positive effect on customer satisfaction, with a t-count value of 12.758 > t-table value of 1.67 and a significance of 0.000 < 0.05. 3) satisfaction has a significant positive effect on work loyalty, with a t-count value of 13.114 > t-table value of 1.67 and a significance of 0.000 < 0.05. 4) simultaneously servant leadership, motivation and satisfaction have a significant effect on employee loyalty at Plataran Cangu Bali Resort & Spa, with an f-count value of 349.770 > f-table value of 2.77 and a significance of 0.000 < 0.05. Based on these results it can be concluded that servant leadership, motivation and satisfaction partially and simultaneously affect employee loyalty at Plataran Cangu Bali Resort & Spa with a contribution of 94.7%.</i></p>
<p>Kata kunci: Motivasi, Kepuasan, Kepemimpinan yang Melayani, Loyalitas Kerja</p>	<p>Abstrak Dalam sebuah akomodasi perhotelan terdapat karyawan yang bekerja melayani dan memberikan informasi kepada tamu, mampu mencapai kesuksesan dan menentukan perkembangan perusahaan. Setiap karyawan memiliki Loyalitas Kerja tersendiri dan untuk meningkatkan Loyalitas Kerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh <i>Servant Leadership</i> motivasi, dan Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Kerja di Plataran Cangu Bali Resort & Spa dengan jumlah populasi yaitu 60 karyawan. Analisis data dilakukan dengan dengan uji regresi. Hasil penelitian menunjukkan 1) servant leadership berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas kerja karyawan, dengan nilai t-hitung 24,248 > nilai t-tabel 1,67 dan signifikansi 0,000 < 0,05. 2) motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan</p>

nilai t-hitung 12,758 > nilai t-tabel 1,67 dan signifikansi 0,000 < 0,05. 3) kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas kerja, dengan nilai t-hitung 13,114 > nilai t-tabel 1,67 dan signifikansi 0,000 < 0,05. 4) secara simultan servant leadership, motivasi dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap terhadap loyalitas kerja karyawan pada plataran canggu bali resort & spa, dengan nilai f-hitung 349,770 > nilai f-tabel 2,77 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa servant leadership, motivasi dan kepuasan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap loyalitas kerja karyawan pada plataran canggu bali resort & spa dengan kontribusi sebesar 94,7%.

PENDAHULUAN

Pulau Bali atau biasa disebut Pulau Dewata menjadi tujuan wisata terfavorit dan pilihan para wisatawan domestik dan mancanegara. Selain keindahan alam Bali juga terkenal akan keramahan masyarakat Bali sendiri dan juga keunikan budayanya. Bali juga merupakan pilihan teratas di dunia sebagai tempat wisata, berkreasi, dan berlibur bersama keluarga maupun teman. Untuk meningkatkan serta mempertahankan jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Bali. Dengan cara memberikan kualitas pelayanan bertujuan agar terciptanya hubungan yang baik antara penyedia jasa dan konsumen. Hal ini tentunya berdampak positif bagi penyedia jasa dan menciptakan citra positif di mata pelanggan. Industri pariwisata Bali tidak saja memberikan kontribusi pada perluasan lapangan kerja di sektor pariwisata, tetapi juga pada sektor lain yang menunjang pariwisata, berupa perhotelan.

Industri perhotelan yang merupakan bagian dari sektor pariwisata, sebuah organisasi yang pada pelayanan tentu sangat bergantung pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan bisnisnya dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Berbeda dengan industri manufaktur sebagai besar tugas atau layanan dilakukan oleh mesin, fungsi harian industri perhotelan dilakukan oleh karyawan yang melibatkan penerimaan hingga pelayanan tamu (Lee & Way, 2016). Tingkat Loyalitas Kerja nya sangat menentukan keberhasilan industri dan manajemen sumber daya manusia yang efektif sangat penting untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasinya.

Plataran Canggu Bali Resort & Spa adalah salah satu resort yang beralamat di Jl. Silayukti, Kerobokan, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Ada beberapa fasilitas pada Resort bintang 5 ini, seperti Restaurant, Spa, Ruang Rapat, Kolam Renang, dll. Resort dengan jumlah 20 kamar ini memiliki jumlah karyawan sebanyak 70 orang pada saat sebelum pandemi.

Industri perhotelan sangat bergantung pada Manajemen Sumber Daya Manusia mempunyai tugas untuk mengelola individu secara baik agar nantinya memperoleh hasil kerja yang diinginkan. Karyawan merupakan salah satu unsur penting di dalamnya. Alasan mengapa karyawan merupakan faktor penting, meskipun faktor lain sudah terpenuhi, tanpa adanya sentuhan karyawan sebuah perusahaan tidak berjalan dengan baik atau sebagaimana mestinya. Karyawan memiliki unsur penting dalam organisasi dan mempunyai peran yang strategis di dalam mencapai tujuan organisasi sebagai pekerja. Karena karyawan merupakan penggerak dan penentu jalannya perusahaan. Untuk tercapainya tingkat keberhasilan suatu perusahaan, karyawan memiliki faktor penting, dimana karyawan yang memiliki integritas dan profesionalisme merupakan penentu dari keberhasilan suatu perusahaan.

Sumber daya manusia berkualitas juga dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan yang baik. Adapun konsep gaya kepemimpinan adalah tentang cara seseorang

mempengaruhi orang lain agar mencapai tujuan bersama yang diinginkan pemimpin. Salah satu gaya kepemimpinan adalah servant leadership. Servant leadership merupakan gaya kepemimpinan yaitu seseorang yang menjadi pelayan terlebih dahulu. Dengan diawali dari perasaan alami bahwasanya seseorang ingin melayani, harus terlebih dahulu melayani. Seperti yang dikatakan oleh Martedy (2018: 33) bahwasanya untuk menjadi pemimpin yang efektif, seseorang harus memberi pengaruh kepada anggota organisasi yang dipimpin melalui metode-metode positif dalam berinteraksi dan berkomunikasi terutama servant leadership style yang digunakan.

Dengan gaya kepemimpinan yang baik nantinya akan berpengaruh pada loyalitas dan kepuasan karyawan pada saat bekerja yang nantinya akan berpengaruh besar pada kualitas pekerjaan seorang karyawan. Karyawan ialah salah satu aset yang memiliki fungsi penting dalam keberhasilan sebuah perusahaan dapat berjalan dengan lancar, sebab sebagian besar aktivitas perusahaan memerlukan tenaga kerja manusia sebagai salah satu faktor produksinya.

Servant leadership atau gaya kepemimpinan yang melayani akan mempengaruhi motivasi karyawan. Apabila motivasi baik serta Kepuasan Kerja baik maka kinerja yang didapatkan pula akan baik. Motivasi ialah faktor yang sangat menentukan kinerja. Motivasi merupakan aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan. Motivasi kerja ialah proses psikologis yang memberikan tujuan, arah, serta intensitas pada perilaku seseorang. Oleh sebab itu, karyawan dalam setiap perusahaan wajib memotivasi supaya senantiasa berperan aktif serta memberikan kontribusi dalam meraih tujuan yang sudah ditentukan (Subakhtiar, 2021). Menurut Hasibuan (2019:56) motivasi kerja ialah pemberian daya gerak yang mewujudkan kegairahan kerja seseorang supaya mereka ingin bekerja sama, bekerja efektif, serta terintegrasi dengan semua daya upaya guna meraih kepuasan.

Dari kepuasan karyawan tersebut akan menciptakan loyalitas karyawan. Menurut Syam, dkk (2021: 21) loyalitas kerja karyawan ditunjukkan melalui komitmen karyawan dengan perusahaan, komitmen organisasi bisa dibentuk oleh sejumlah faktor dari organisasi ataupun individu. Loyalitas juga dapat dideskripsikan sebagai kesetiaan yang mana diperlihatkan dari kesediaan karyawan guna menjaga serta membela organisasi di dalam maupun diluar pekerjaan dari omongan orang yang tidak bertanggung jawab. Loyalitas juga merupakan kondisi serta kegiatan yang berikatan pada fisik, psikis, serta sosial yang mengakibatkan individu memiliki perasaan yang kuat serta tanggung jawab dan kesediaan guna memberikan sumbangan terhadap upaya pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan observasi penelitian terhadap pemimpin di Plataran Cangu cukup baik dan sudah memenuhi konsep atau indikator dari servant leadership. Pemimpin memiliki sikap rendah hati, bersikap baik pada karyawan dengan bersedia mendengarkan keluhan karyawan, bersikap netral serta adanya solusi atas permasalahan terkait tugas – tugas yang masih dilakukan karyawan, dan pemimpin telah memberikan penghargaan terhadap prestasi ataupun Loyalitas Kerja.

Motivasi adalah suatu cara yang dipergunakan oleh Plataran Cangu Bali Resort & Spa untuk meningkatkan Loyalitas Kerja, ini akan berdampak pada peningkatan Loyalitas Kerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Sehingga diperlukan motivasi sebagai penghargaan atas hasil Loyalitas Kerja yang berupa motivasi, baik motivasi finansial (tunjangan hari raya, Bonus dan service, gaji, kesempatan cuti dan promosi) ataupun motivasi non finansial (pelatihan, fasilitas, tunjangan makan dan kesehatan) (Sastra & Trimurti, 2022). Plataran Cangu Bali Resort & Spa selalu berusaha memberikan motivasi kepada karyawan, baik dalam bentuk motivasi finansial maupun non finansial. Pemberian motivasi berguna untuk dapat menciptakan semangat karyawan. Dengan

adanya motivasi hal ini akan berdampak pada kepuasan dan loyalitas seorang karyawan terhadap perusahaan.

Akan tetapi motivasi karyawan berbanding terbalik dengan penerapan gaya kepemimpinan servant leadership yang terjadi di Plataran Cunggu dikarenakan motivasi yang dibutuhkan karyawan pada Plataran Cunggu masih belum memenuhi kepuasan kerja karyawan. Hal ini disebabkan karena pekerjaan yang tidak sebanding dengan gaji atau insentif yang diterima sehingga berpengaruh pada kepuasan karyawan yang berdampak pada loyalitas karyawan di Plataran Cunggu.

Loyalitas dan kepuasan karyawan menjadi poin penting dan diprioritaskan sebagai cara untuk mengurangi turnover karyawan. Kemampuan dalam memberdayakan karyawan, menempatkan karyawan sesuai dengan posisinya merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh pemimpin.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dianggap penting untuk dilakukan, karena ingin membahas bagaimana Pengaruh Servant leadership, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Kerja karyawan pada Plataran Cunggu Bali Resort & Spa.

METODE

Data-data dikumpulkan melalui interview, observasi dan, kuesioner. Dengan sampel penelitian adalah seluruh karyawan tetap Plataran Cunggu Bali Resort & Spa sejumlah 60 karyawan, sehingga menggunakan sampel jenuh. Hasil kuesioner diolah dengan SPSS versi 26 sesuai dengan jenis tes yang digunakan. Penelitian menggunakan analisis Regresi untuk menjawab dari rumusan dan tujuan masalah yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Analisis deskriptif

Tabel 1. Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	Mean	Kategori
<i>Servant leadership</i> (X1)	3,61	Baik
Motivasi Kerja (X2)	3,73	Baik
Kepuasan Kerja (X3)	3,84	Baik
Loyalitas Kerja (Y)	3,85	Baik

Dapat dilihat pada tabel diatas diperoleh rata rata keempat variabel *Servant leadership*, motivasi kerja, Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja memiliki skor mean yang ada di sekitar 3,41 - 4,20 dapat dikatakan bahwa responden punya penilaian terhadap semua variabel yang berkategori Baik.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kode Indikator	Koefisien Korelasi	Alpha Cronbach
X1.1	0,90	0,94
X1.2	0,82	0,95
X1.3	0,76	0,96
X1.4	0,93	0,93
X1.5	0,96	0,93
X2.1	0,91	0,89
X2.2	0,80	0,93
X2.3	0,85	0,91

X2.4	0,82	0,92
X3.1	0,90	0,85
X3.2	0,76	0,90
X3.3	0,65	0,94
X3.4	0,91	0,85
Y1	0,43	0,62
Y2	0,59	0,68
Y3	0,43	0,61

Dari pengujian validitas serta reliabilitas, memperlihatkan koefisien korelasi variabel setiap indikator yakni melebihi 0,30 dan *Alpha Cronbach* melebihi 0,60 artinya instrumen penelitian bersifat Valid dan reliabel, dengan demikian layak untuk dilanjutkan.

3. Uji Asumsi Klasik

Tabel 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

			Unstandardized Residual
			N
			60
Asymp. Sig. (2-tailed)			0.596

Variabel	Tolerance	VIF	Signifikansi
X1	0,984	1,016	0,397
X2	0,981	1,019	0,207
X3	0,968	1.033	0.057

a. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil Uji normalitas memperlihatkan nilai sig. sebanyak 0.596 yang artinya data tersebar secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil penelitian nilai VIF untuk setiap variabel berada pada rentang yaitu < 10 dan nilai toleransi $> 0,10$ sehingga variabel kualitas pelayanan, harga dan motivasi dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Tabel diatas, memperlihatkan bahwa setiap variabel nilai signifikansi $\geq 0,05$. Berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Analisis Korelasi

Tabel 5. Hasil Analisis Statistik antara Servant leadership (X1), Motivasi (X2), Kepuasan (X3) Terhadap Loyalitas Kerja (Y)

V. Terikat	V. Bebas	R (parsial)	R (Berganda)	b	t. hitung	Sig.
Loyalitas Kerja	Servant leadership (X1)	0,956		0,286	24,248	0,000
	Motivasi (X2)	0,863	0,974	0,201	12,758	0,000
	Kepuasan (X3)	0,869		0,204	13,113	0,000

Konstanta	= 0,257
Persamaan Regresi	$Y = 0,257 + 0,286 X_1 + 0,201 X_2 + 0,204 X_3$
t tabel (0,05 ; 56)	= 1,66
F hitung	= 349,770
F tabel (0,05 ; 3 ; 56)	= 2,77
Sig. F	= 0,000

Analisis Korelasi Parsial

Pada tabel diatas memperlihatkan korelasi parsial *Servant leadership* bernilai 0,956, motivasi bernilai 0,863 dan kepuasan bernilai 0,869 yang membuktikan adanya korelasi yang kuat dan positif serta parsial diantara ketiga variabel dengan Loyalitas Kerja karyawan di Plataran Cangu Bali Resort & Spa.

Analisis Korelasi Berganda

Dilakukan analisis ini untuk secara bersamaan atau bersama-sama menentukan kekuatannya hubungan ketiga variabel terhadap Loyalitas Kerja. Memperoleh hasil $R = 0,974$, yang bearti jika ketiga variabel meningkat, maka meningkatnya Loyalitas Kerja.

Analisis Determinasi

Nilai dari koefisien determinasi adalah 0,947 atau 94,7%. Hal tersebut menunjukan secara simultan ketiga variabel kontribusi sebesar 94,7% terhadap naik turunnya Loyalitas Kerja dan 5,3% merupakan faktor lain.

Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan $Y = 0,257 + 0,286 X_1 + 0,201 X_2 + 0,204 X_3$ dan memperoleh hasil sebagai berikut:

$b_1 = 0,286$, artinya Loyalitas Kerja meningkat rata – rata sebesar 0,286 apabila ada peningkatan sebesar 1% dari *Servant Leadership* dan diasumsikan motivasi serta Kepuasan Kerja tidak berubah.

$b_2 = 0,201$, artinya Loyalitas Kerja meningkat rata – rata sebesar 0,201 apabila ada peningkatan sebesar 1% dari motivasi dan diasumsikan *Servant Leadership* serta Kepuasan Kerja tidak berubah.

$b_3 = 0,204$, artinya Loyalitas Kerja meningkat rata – rata sebesar 0,204 apabila ada peningkatan sebesar 1% dari Kepuasan Kerja dan diasumsikan *Servant Leadership* serta motivasi tidak berubah

Uji T dan Uji F

Berdasarkan t-test terhadap ketiga variabel kepada Loyalitas karyawan berpengaruh secara signifikan serta positif dan berdasarkan analisis uji F ketiga variabel secara simultan berpengaruh signifikan kepada loyalitas karyawan yang bernilai $\leq 0,05$ dan nilai $F_{hitungnya} \text{ adalah } 349,770 \geq F_{tabelnya} \text{ adalah } 2,77$.

Pembahasan

Pengaruh dari *Servant Leadership* Terhadap Loyalitas Kerja

Pengujian variabel X_1 pada Loyalitas Karyawan berpengaruh secara positif dilakukan dengan pengujian t, yaitu dengan mengomparasikan koefisien regresi sebesar 0,286 dan nilai sig (0,000) $< 0,05$. Temuan ini bearti saat makin baiknya implementasi *servant leadership* maka loyalitas kerja karyawan di Plataran Cangu Bali Resort & Spa

semakin tinggi, begitu sebaliknya semakin kurang baiknya *servant leadership* maka loyalitas kerja karyawan di Plataran Cangggu Bali Resort & Spa makin rendah.

Pengaruh dari Motivasi Terhadap Loyalitas Kerja

Pengujian variabel X2 pada Loyalitas Karyawan berpengaruh secara positif dilakukan dengan pengujian t, yaitu dengan mengomparasikan koefisien regresi sebesar 0,201 dan nilai sig (0,000) < 0,05. Temuan ini bearti saat makin baiknya implementasi motivasi maka loyalitas kerja karyawan di Plataran Cangggu Bali Resort & Spa semakin tinggi, begitu sebaliknya semakin kurang rendahnya motivasi maka loyalitas kerja karyawan di Plataran Cangggu Bali Resort & Spa makin rendah.

Pengaruh dari Kepuasan Terhadap Loyalitas Kerja

Pengujian variabel X3 pada Loyalitas Karyawan berpengaruh secara positif dilakukan dengan pengujian t, yaitu dengan mengomparasikan koefisien regresi sebesar 0,204 dan nilai sig (0,000) < 0,05. Temuan ini bearti saat makin baiknya kepuasan maka loyalitas kerja karyawan di Plataran Cangggu Bali Resort & Spa semakin tinggi, begitu sebaliknya semakin kurang baik kepuasan maka loyalitas kerja karyawan di Plataran Cangggu Bali Resort & Spa makin rendah.

Pengaruh dari pelatihan, motivasi, dan Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Kerja

Pengujian ketiga variabel yang dilakukan secara bersamaan kepada Kinerja Karyawan menunjukkan secara simultan dilakukan melalui pengujian f, yakni dengan komparasi nilai koefisien signifikansi $f < 0,05$, dimana $0,000 > 0,05$. Temuan ini bearti saat makin baiknya penerapan *servant leadership*, semakin tingginya motivasi dan kepuasan kerja karyawan maka loyalitas kerja karyawan Plataran Cangggu Bali Resort & Spa semakin tinggi.

SIMPULAN

Didasarkan penganalisisan data pada pembahasan dalam disimpulkan yaitu:

1. *Servant leadership* ditemukan berpengaruh positif serta signifikan kepada loyalitas kerja. Ini artinya semakin meningkatkan *servant leadership*, loyalitas karyawan juga meningkat.
2. Motivasi ditemukan berpengaruh signifikan serta positif kepada loyalitas kerja. Hasil ini artinya semakin meningkatkan motivasi kerja, loyalitas karyawan juga meningkat.
3. Lingkungan ditemukan berpengaruh signifikan serta positif kepada loyalitas. Hasil ini artinya semakin nyaman lingkungan kerja akan meningkatkan kinerja pegawai.
4. Secara simultan *servant leadership*, motivasi dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas kerja di plataran cangggu bali resort & spa dipertegas dengan uji f ($f - test$) dimana f_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan f_{tabel} . Selain itu melalui analisis determinasi berganda, *servant leadership*, motivasi dan kepuasan memberikan kontribusi 94,7% terhadap loyalitas kerja (y) karyawan plataran cangggu bali resort & spa.

DAFTAR PUSTAKA

Subakhtiar, F. R. (2021). *Analisis Pengaruh Motivasi Belajar Siswa Terhadap Hasil Belajarnya* (Studi Literatur). Doctoral Dissertation. Enschede: FKIP UNPAS.



- Martedy, F. Y. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Pada Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Di Bawaslu Pusat). *Industrial Engineering Journal*, 7(1): 10–16.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Lee & Way. (2016). *Customer Behaviour*, 4th Ed., Houghton Mifflin Co: Boston.
- Sastra, D. P., & Trimurti, C. P. (2022). Analisis Faktor-Faktor Pengaruh Motivasi Kerja Karyawan Tower Bersama Group Regional Balinusra. In *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, dan Sosial Humaniora (SINTESA)*, (5).
- Syam, S., Cecep, H., Fahmi, A. I., Damayanty, W. K., Halim, N. M., Herlina, E. S., & Haris, A. (2021). *Pengantar Ilmu Pendidikan*. Medan: Yayasan Kita