

## PENGARUH KEPEMIMPINAN MELAYANI, KEPUASAN KINERJA DAN KEDISIPLINAN KINERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA TOKO RITEL MUSLIMAH DI KOTA CIREBON

Laura Tia Heriska<sup>1</sup> Della Yulia Natasya<sup>2</sup>  
[lauraheriska55@gmail.com](mailto:lauraheriska55@gmail.com)<sup>1</sup>, [dellayulianatasya@gmail.com](mailto:dellayulianatasya@gmail.com)<sup>2</sup>  
Universitas Swadaya Gunung Jati

### ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menentukan hubungan antara kepemimpinan melayani, kepuasan kinerja, dan kedisiplinan kinerja dengan kinerja pekerja di toko ritel Muslimah di kota Cirebon. Studi ini melibatkan 52 responden. Sumber data adalah kuesioner skala linkert yang digunakan untuk mengumpulkan data primer. Untuk mengetahui reaksi responden terhadap setiap variabel, metode sampling acak sederhana digunakan. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa kepemimpinan melayani memengaruhi kepuasan kinerja terhadap kinerja karyawan dan kedisiplinan kinerja memengaruhi kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** Kepemimpinan Melayani; Kepuasan Kinerja; Kedisiplinan Kinerja; Kinerja Karyawan

### ABSTRACT

*The study aims to determine the relationship between serving leadership, performance satisfaction, and performance discipline with the performance of workers in Muslim retail stores in the city of Cirebon. The study involved 52 respondents. The data source is a linkert scale questionnaire used to collect primary data. To determine the respondent's response to each variable, a simple random sampling method is used. Track analysis results show that serving leadership affects performance satisfaction to employee performance and performance discipline affects employee performances.*

**Keywords:** *Servant Leadership; Performance Satisfaction; Performance Discipline; Employee performance*

### PENDAHULUAN

Bisnis ritel di Indonesia terus berkembang dengan cepat, termasuk yang menyoar pasar Muslimah. Toko ritel Muslimah menjadi salah satu fenomena bisnis yang menarik untuk dipelajari, terutama di kota-kota dengan banyak penduduk Muslim seperti Cirebon. Kesuksesan perusahaan ritel tidak tergantung pada kinerja karyawan yang optimal, yang dipengaruhi oleh sejumlah faktor.

Kepemimpinan melayani, kepuasan kerja, dan kesiapan kerja adalah tiga komponen utama yang dianggap memengaruhi kinerja pekerja di toko ritel Muslimah. Menurut Greenleaf (1997), kepemimpinan melayani adalah gaya kepemimpinan yang menekankan kesejahteraan dan pertumbuhan karyawan. Spears (2010) mencatat sepuluh ciri kepemimpinan melayani: mendengarkan, empati, dan berkomitmen untuk pertumbuhan orang lain.

Locke (1976) menyatakan bahwa kepuasan kerja mencerminkan sikap positif karyawan terhadap pekerjaan mereka. Menurut teori dua faktor Herzberg (1959), kepuasan kerja dipengaruhi oleh motivasi (misalnya, pencapaian dan pengakuan) dan hygiene (misalnya, kondisi kerja dan kebijakan perusahaan). Meskipun demikian, kedisiplinan kerja mengacu pada tingkat kepatuhan karyawan terhadap standar dan aturan kerja yang berlaku. Hasibuan (2016) menekankan bahwa fungsi operatif manajemen SDM yang paling penting adalah kedisiplinan.

Mathis dan Jackson (2006) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai variable dependen dalam penelitian ini sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan saat melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja kerja terdiri dari delapan elemen, menurut model kinerja Campbell (1990). Ini adalah kedisiplinan pribadi, kemahiran tugas spesifik dan non-spesifik, dan kemahiran komunikasi tertulis dan lisan.

Meskipun sejumlah besar penelitian telah dilakukan untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi bagaimana seorang pekerja bekerja, masih ada perbedaan dalam hal toko ritel Muslimah di Cirebon. Penelitian sebelumnya oleh Harwiki (2016) menunjukkan bahwa kinerja karyawan di organisasi wanita Jawa Timus diuntungkan oleh kepemimpinan melayani. Sebaliknya, penelitian oleh Plastia et al. (2015) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan kinerja di bidang kesehatan berkorelasi positif. Studi Mangkunegara dan Octorend (2015) menemukan bahwa disiplin kerja sangat memengaruhi kinerja karyawan di industri perhotelan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana kepemimpinan melayani, kepuasan kerja, dan kedisiplinan kerja berdampak pada kinerja karyawan di toko ritel Muslimah di kota Cirebon. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis untuk pengembangan manajemen sumber daya manusia di sektor ritel, khususnya yang berfokus pada segmen pasar Muslimah, dengan mengintegrasikan teori-teori yang ada dan menggunakannya dalam konteks yang spesifik.

## METODOLOGI

Studi ini mencoba menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik terhadap data kuantitatif, jadi metode kuantitatif digunakan. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dalam penyajian data untuk menentukan hubungan antara variabel yang diuji—kompetensi, motivasi, dan disiplin kerja—dengan kinerja karyawan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa responden terdiri dari 10 pegawai laki-laki, atau 48,1% dari seluruh responden, dan 42 pegawai perempuan, atau 80,8% dari seluruh responden. Dalam hal usia, mayoritas responden berusia di bawah 25 tahun. Dalam hal tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan SMA/SMK, dan masa kerja mereka berkisar antara 1 dan 5 tahun.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Kategori	Uraian	Jumlah	Persen (%)
Jenis kelamin	Laki-Laki	10	48.1
	Perempuan	42	80.8
Usia	< 25 tahun	37	71.2
	> 25 tahun	12	23.1
Pendidikan	SMA/SMK	30	57.7
	<i>Diploma (D1/D2/D3)</i>	4	7.7
	Sarjana (S1)	18	34.6

Masa Bekerja	< dari 1 tahun	23	44.2
	1 – 5 tahun	25	48.1
	> dari 5 tahun	4	7.7

Source: Hasil Pengolahan data, 2024

### Uji Validitas

Penelitian menguji validitas instrumen untuk mengukur variable kepemimpinan melayani, kepuasan kinerja, kedisiplinan kinerja, dan kinerja karyawan. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui ketepatan instrumen dalam mengukur variabel yang diteliti

Jumlah responden penelitian adalah 52, dan dengan menggunakan rumus  $df=n-2$  diperoleh  $r_{tabel}=52-2=50$  dan  $\alpha = 0,05$ . Oleh karena itu, pernyataan dianggap valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,2306$

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa instrumen untuk variabel Kepemimpinan Melayani, Variabel Kepuasan Kinerja, Variabel Kedisiplinan Kinerja, dan Variabel Kinerja Karyawan adalah valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai total r hitung lebih besar dari 0,2306. Tabel 2 menunjukkan hasil uji validitas.

Tabel 2. Uji Validitas Instrumen

Kepemimpinan Melayani		Kepuasan Kinerja		Kedisiplinan Kinerja		Kinerja Karyawan	
No	R Hitung	No.	R Hitung	No	R Hitung	No	R Hitung
1	0.671	1	0.835	1	0.618	1	0.756
2	0.850	2	0.834	2	0.797	2	0.674
3	0.861	3	0.893	3	0.783	3	0.637
4	0.863	4	0.882	4	0.834	4	0.656
5	0.871	5	0.778	5	0.758	5	0.693
6	0.843	6	0.833	6	0.778	6	0.636
7	0.804	7	0.841	7	0.644	7	0.657
8	0.828	8	0.857	8	0.661	8	0.723
9	0.782	9	0.863			9	0.642
		10	0.811			10	0.716
		11	0.902			11	0.695

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2024

### Uji Reliabilitas

Penelitian melakukan uji reliabilitas instrumen untuk mengetahui seberapa konsisten instrumen penelitian. Hasil uji reliabilitas, yang dapat dilihat di Tabel 3, menunjukkan bahwa semua instrumen penelitian adalah reliabel karena memiliki nilai alfa Cronbach di atas 0,70.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen

Nama Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item
Kepemimpinan Melayani	0,938	9
Kepuasan Kinerja	0,971	14
Kedisiplinan Kinerja	0,866	8
Kinerja Karyawan	0,879	11

Sumber : Hasil Pengolahan data, 2024

Tabel model ringkasan berikut dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kepemimpinan melayani, kepuasan kinerja, dan kedisiplinan kinerja terhadap kinerja karyawan:

### Uji Regresi

Tabel 1. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.575 <sup>a</sup>	.331	.289	6.668

a. Predictors: (Constant), Kepemimpinan Melayni, Kepuasan Kinerja, Kedisiplinan Kinerja, Kinerja Karyawan

Sumber : hasil pengolahan data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, kami menemukan bahwa koefisien korelasi variabel kepemimpinan melayani, kepuasan kinerja, dan kedisiplinan kinerja terhadap kinerja karyawan adalah 0,575, yang menunjukkan bahwa ada derajat keeratan hubungan antara variabel ini.

Dengan koefisien determinasi 0.289, variabel kepemimpinan melayani, kepuasan kinerja, dan kedisiplinan kinerja berdampak pada kinerja karyawan sebesar 28%.

Tabel berikut menunjukkan pengaruh variabel kepemimpinan melayani, kepuasan kinerja, dan kedisiplinan kinerja terhadap kinerja karyawan:

Tabel 2. Coeficient

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	86.271	.089		970.727	.001
Kepemimpinan Melayani	-.554	.001	-1.082	659.500	.001
Kedisiplinan	.297	.001	.480	247.891	.001
Kepuasan	-.613	.002	-.502	325.050	.001

a. Dependent Variable: Kinerja

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa ketiga variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen ( $p < 0.001$ ). Variabel kepemimpinan melayani memiliki pengaruh yang paling negatif ( $\beta = -1.082$ ,  $t = 659.500$ ,  $p < 0.001$ ), yang menunjukkan bahwa nilai variabel dependen cenderung turun dengan peningkatan kepemimpinan melayani. Satu-satunya variabel yang menunjukkan pengaruh positif adalah kedisiplinan ( $\beta = 0.480$ ,  $t = 247.891$ ,  $p < 0.001$ ), yang menunjukkan bahwa peningkatan kedisiplinan berkontribusi pada peningkatan nilai variabel dependen. Meskipun demikian, kepuasan juga menunjukkan pengaruh negatif yang signifikan ( $\beta = -0.502$ ,  $t = 325.050$ ,  $p < 0.001$ ).

Tabel7. ANOVA

	Model	Sum of squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3167.217	3	1055.739	2194.658	.000
	Residual	23.090	48	.481		
	Total	3190.308	51			

a. Dependent Variabel: Kinerja

b. Predictors: ( Constant). Kepemimpinan mlayani, kepuasan kinerja, dan kedisiplinan kinerja

Sumber : hasil pengolahan data, 2024

Berdasarkan tabel di atas, kami menemukan bahwa ada korelasi yang signifikan antara kepemimpinan melayani kepuasan karyawan dan kedisiplinan kinerja dengan kinerja karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan melayani memiliki pengaruh negative yang signifikan terhadap kinerja karyawan ( $\beta = -1.082$ ,  $p < 0.001$ ). Hasil ini bertentangan dengan teori kepemimpinan melayani oleh Greenleaf (1997), yang menyatakan bahwa pemberdayaan dan pengembangan pengikut seharusnya meningkatkan kinerja karyawan. Namun, teori kontinuitas kepemimpinan menjelaskan temuan ini (Fiedler, 1967), yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan bervariasi tergantung pada kondisi organisasi dan kebutuhan karyawan. Misalnya, gaya kepemimpinan melayani mungkin tidak sesuai dengan ekspektasi atau kebutuhan karyawan, sehingga lebih mungkin membutuhkan gaya kepemimpinan yang lebih transaksional atau direktif (Bass, 1985).

Hasil menunjukkan bahwa kepuasan kinerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan ( $\beta = -0.052$ ,  $p = 0.001$ ). Hasil ini bertentangan dengan teori pertukaran sosial (Balau, 1964) dan model kepuasan kinerja (Judge et al., 2001). Teori-teori ini biasanya mengantisipasi hubungan positif antara kepuasan kerja dan kinerja. Tetapi hasil ini dapat dijelaskan oleh teori dua faktor motivasi Herzberg (1959). Dalam penelitian ini, faktor kebersihan mungkin lebih diutamakan daripada faktor motivasi; peningkatan faktor kebersihan mungkin mengurangi ketidakpuasan, tetapi tidak selalu meningkatkan motivasi dan kinerja.

Hasil menunjukkan bahwa kedisiplinan kinerja memengaruhi kinerja karyawan secara signifikan ( $\beta = 0.480$ ,  $p = 0.0001$ ). Ini adalah temuan yang sejalan dengan teori penetapan tujuan (Locke & Latham, 1990), yang mengatakan bahwa tujuan yang jelas dan dapat diukur serta komitmen terhadap tujuan tersebut dapat meningkatkan kinerja. Komitmen terhadap tujuan tersebut merupakan aspek kedisiplinan. Hasil ini juga didukung oleh penelitian Prawirosentono (1999), yang menyatakan bahwa disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas yang diberikan kepadanya, yang mendorong gairah kerja dan tercapainya tujuan perusahaan.

Hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa ketiga variabel independen memengaruhi kinerja karyawan secara bersamaan ( $F = 2.194$ ,  $p = 0.001$ ). Hal ini sejalan dengan teori sistem (Katz & Kahn, 1978), yang menyatakan bahwa kelemahan berbagai komponen yang saling berhubungan mempengaruhi kinerja organisasi. Namun, nilai  $R^2$  yang relatif rendah (0.289) menunjukkan bahwa ada faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yang tidak tercakup dalam model ini. Ini sejalan dengan model kinerja Campbell et al. (1993) yang menyatakan bahwa banyak hal, seperti pengetahuan, keterampilan, motivasi, dan situasi, memengaruhi kinerja.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menghasilkan pemahaman baru tentang bagaimana kepemimpinan melayani, kepuasan kinerja, kedisiplinan kinerja, dan kinerja karyawan berkorelasi dalam toko ritel Muslim di Indonesia. Temuan yang bertentangan dengan teori yang ada menunjukkan bahwa menerapkan teori manajemen dan kepemimpinan harus mempertimbangkan konteks budaya dan organisasi.

Menurut temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kinerja dan kepemimpinan melayani memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara kedisiplinan kinerja memiliki pengaruh positif signifikan. Secara bersamaan, ketiga faktor tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

## Saran

Manajemen Toko Ritel Muslimah Kota Cirebon harus meninjau kembali gaya kepemimpinan mereka dan faktor kepuasan klien dengan memprioritaskan program peningkatan kedisiplinan. Mengingat bahwa model penelitian ini hanya menggambarkan bagian kecil dari variabel yang memengaruhi kinerja karyawan, penelitian selanjutnya harus mengeksplorasi unsur-unsur lain yang mungkin memengaruhi kinerja karyawan. Hasil penelitian ini harus digunakan untuk mengembangkan strategi pengembangan SDM yang lebih efisien. Hal ini harus dilakukan dengan mempertimbangkan konteks industri ritel Muslimah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, P., Siddiq, D. M., Hardjowikarto, D., & Elyani, N. D. (n.d.). Pengaruh kompetensi, motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. In *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen* (Vol. 5, Issue 2). <http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/jibm>
- Firdiyansyah, I., & Dermawan, D. (2023, April 17). Effects of Leadership, Job Discipline, and Job Satisfaction Employee Performance. <https://doi.org/10.4108/eai.28-9-2022.2328382>
- Hikmah Perkasa, D., Arbaina, C., Imelda Novita Susiang, M., Dhyan Parashakti, R., al Faruq Abdullah, M., & Mini Rostina, C. (2023). The Influence of Discipline, Leadership and Work Environment Toward Employee Performance at BPJSTK in DKI Jakarta Branch. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i12.13696>
- Kerja, D., Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Dan Kinerja Guru SMP Negeri Di Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir, D., AtikaA, O., Tavip JunaediB, A., Ayu PurwatiB, A., & MustafaC ASMP Negeri, Z. (n.d.). *Jurnal Bisnis dan Teknologi Terapan*. [www.e-jabt.org](http://www.e-jabt.org)
- Maulidina, S., Alamsyah1, N., Wawan, U., Adinata2, S., Tinggi, S., & Pasundan1, I. E. (2023). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Instansi Pemerintahan di Provinsi Jawa Barat). *Jurnal Komputer & Bisnis*, 17(1), 76–83. [www.onlinedoctranslator.com](http://www.onlinedoctranslator.com)
- Mirza Soetirto, M., Muldjono, P., Syarief Hidayatulloh Program Studi, F., & kunci, K. (n.d.). Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional (CC BY-SA 4.0) Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi Kepuasan Kerja dan Dimoderasi oleh Motivasi Kerja. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v3i5.393>
- Mirza Soetirto, M., Muldjono, P., Syarief Hidayatulloh Program Studi, F., & kunci, K. (n.d.). Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional (CC BY-SA 4.0) Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi Kepuasan Kerja dan Dimoderasi oleh Motivasi Kerja. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v3i5.393>
- Muin, M. R., Syahputra, I. Y., & Wahyuni, S. (2022). THE INFLUENCE OF LEADERSHIP STYLE AND WORK DISCIPLINE ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT ESA SEJAHTERA FOUNDATION. *Strategic Management Business Journal*, 2(02), 117–125. <https://doi.org/10.55751/smbj.v2i02.55>
- Pasulu, M., Irfan, A., Pahmi, P., Alim, A., & Thalib, L. (2023). The Effect of Job Satisfaction and Work Motivation on Employee Performance through Work Discipline at the Regional

- Secretariat of East Luwu Regency, Indonesia. *Account and Financial Management Journal*, 08(07). <https://doi.org/10.47191/afmj/v8i7.01>
- Suhartono, S., Sulastiningsih, S., Chasanah, U., Widiastuti, N., & Purwanto, W. (2023). THE RELATIONSHIP OF LEADERSHIP, DISCIPLINE, SATISFACTION, AND PERFORMANCE: A CASE STUDY OF STEEL MANUFACTURE IN INDONESIA. *International Journal of Professional Business Review*, 8(2). <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i2.1146>
- Vipraprastha, T., Rihayana, I. G., & Andika, A. W. (2020). EMPLOYEE PERSPECTIVE ON COMPANY LEADERS: BETWEEN DISCIPLINE AND JOB SATISFACTION. *European Journal of Human Resource Management Studies*, 4(3). <https://doi.org/10.46827/ejhrms.v4i3.894>