
IMPLEMENTASI KEPEMIMPINAN YANG MELAYANI PADA PT YAH

Wafa Syahidah *¹
Hani Haerunisa ²
Nadira Ardiani Putri ³
Asyifa Syaidatul Wafa ⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Bandung

*e-mail: syawafa2@gmail.com¹, hanikhaerunisa20@gmail.com², nadiraardianiputri91@gmail.com³, asyifasw1603@gmail.com⁴.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan kepemimpinan yang melayani pada PT YAH. PT YAH merupakan perusahaan pakaian wanita online yang hadir untuk memenuhi kebutuhan fashion dengan koleksi terbaru dan berkualitas tinggi, yang menawarkan berbagai pilihan pakaian yang dapat disesuaikan dengan berbagai selera dan kebutuhan, peranan pemimpin juga menjadi salah satu hal yang sangat penting untuk mengarahkan operasional bisnis. Dalam konteks beberapa para ahli, kepemimpinan yang melayani bukan hanya sikap, tetapi menjadi sebuah faktor keberhasilan sebuah organisasi. Untuk memahami bagaimana kepemimpinan melayani diterapkan dalam perusahaan, seseorang harus melakukan penilaian tentang sifatnya. Teknik pengumpulan data dilakukan pada penelitian ini secara triangulasi (gabungan), analisis data dilakukan secara induktif, dan hasilnya lebih menekankan makna daripada generalisasi, penelitian ini menggunakan wawancara semiterstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT YAH telah menerapkan sifat kepemimpinan yang melayani, seperti mendengarkan, empati, menyembuhkan, dan komitmen untuk pertumbuhan karyawan. Pemimpin juga menggunakan pendekatan persuasif untuk membangun kepercayaan dan mendorong karyawan untuk melakukan yang terbaik dari kemampuan mereka. Kepemimpinan yang diterapkan pada PT. YAH memberikan dampak yang sangat positif bagi perkembangan bisnis dan kinerja organisasi yang optimal.

Kata kunci: *Kepemimpinan yang Melayani, Leadership, Karakteristik.*

Abstract

This research was conducted to find out how servant leadership is implemented at PT YAH. PT YAH is an online women's clothing company that is here to meet fashion needs with the latest and highest quality collections, which offers a wide selection of clothing that can be tailored to various tastes and needs. The role of leader is also a very important thing to direct business operations. In the context of several experts, servant leadership is not just an attitude, but is a factor in the success of an organization. To understand how servant leadership is implemented in a company, one must conduct a trait assessment. The data collection technique used in this research was triangulation (combined), data analysis was carried out inductively, and the results emphasized meaning rather than generalization. This research used semi-structured interviews. The research results show that PT YAH has implemented servant leadership traits, such as listening, empathy, healing, and commitment to employee growth. Leaders also use a persuasive approach to build trust and encourage employees to perform to the best of their abilities. Leadership applied at PT. YAH has a very positive impact on business development and optimal organizational performance.

Keywords: *Servant Leadership, Leadership, Characteristics.*

PENDAHULUAN

Kepemimpinan adalah proses seseorang dapat mempengaruhi dan mengarahkan tindakan anggota kelompok atau organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Dalam bahasa Inggris disebut *leadership*. Kata *leadership* berasal dari kata kerja (verb) to lead yang yang berarti memimpin, menggiring, atau mengarahkan. (Sintani et al., 2022) Menurut George R. Terry kepemimpinan adalah aktivitas untuk mempengaruhi orang lain dalam membantu mencapai tujuan organisasi. Menekankan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan untuk mengarahkan, memotivasi, dan mengarahkan kelompok untuk mencapai tujuan. (Terry, 1972)

John C. Maxwell menyatakan bahwa keberhasilan sebuah organisasi sangat bergantung pada kepemimpinannya. Dia percaya bahwa kepemimpinan sangat penting dalam organisasi besar maupun kecil. keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi sangat bergantung pada kualitas kepemimpinan yang ada di dalamnya. Pemimpin memiliki tanggung jawab utama untuk mengarahkan, menginspirasi, dan menggerakkan seluruh anggota organisasi untuk mencapai

tujuan bersama. Maxwell juga menyatakan bahwa kepemimpinan adalah kekuatan yang harus digunakan untuk mendorong perubahan positif dalam organisasi. Pemimpin yang baik memiliki visi yang jelas, kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, dan kemampuan untuk membangun hubungan yang kuat dengan timnya. Kepemimpinan juga berarti memprioritaskan kepentingan tim daripada kepentingan pribadi. (Maxwell, 2009) Konsep kepemimpinan yang melayani ini memiliki dasar yang kuat dalam berbagai tradisi keagamaan, termasuk Islam. Dalam Islam, kepemimpinan dipandang sebagai amanah atau kewajiban yang harus dipenuhi. (Lesminadi et al., 2022)

Pemimpin mendorong pengikutnya untuk mengetahui dan memahami apa yang mereka butuhkan dan melakukan sesuatu untuk membantu mereka memenuhi kebutuhan mereka. Ini dikenal sebagai servant leadership. Mereka yang bertugas sebagai pemimpin memiliki sifat-sifat kepemimpinan yaitu, keberanian, inovasi, bertanggung jawab, kerendahan hati, dan keinginan untuk melayani. Individu tersebut menunjukkan kualitas kepemimpinan karena kemampuan mereka untuk beradaptasi. Dengan penyesuaian diri yang baik, para pemimpin dapat mengembangkan kualitas kepemimpinan yang akan membantu mereka mengembangkan potensi pengikutnya.

Salah satu tokoh yang sangat berpengaruh dalam mengembangkan konsep ini adalah Robert K. Greenleaf. Robert K. Greenleaf adalah seorang peneliti, penulis, dan konsultan manajemen yang sangat berpengaruh dalam mengembangkan konsep kepemimpinan pelayanan. Dalam esainya yang terkenal, *"The Servant as Leader"*, yang diterbitkan pada tahun 1970, Greenleaf menekankan peran seorang pemimpin sebagai *steward* (pelayan). Konsep ini berakar pada gagasan bahwa pemimpin yang melayani dengan ketulusan dan memberdayakan anggota timnya akan mengubah budaya organisasi, kebahagiaan karyawan, inovasi, dan kinerja berkelanjutan. Menurut Greenleaf, kepemimpinan pelayanan adalah lebih dari sekadar metode manajemen, tetapi suatu filosofi hidup yang mendorong pemimpin untuk memprioritaskan kebutuhan dan kemajuan bawahannya. (Gera, 2024)

Sebagai contohnya kepemimpinan pelayanan bisa dilihat dari Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, Nadiem Makarim. Dengan memprioritaskan kebutuhan siswa, guru, dan tenaga pendidikan di Indonesia, Nadiem Makarim menunjukkan gaya kepemimpinan pelayanannya. Sebagai contoh, kebijakan "Merdeka Belajar" memberikan sekolah, guru, dan siswa kebebasan untuk memilih metode pembelajaran yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Tujuan dari program ini adalah untuk membangun sistem pendidikan yang lebih inklusif, relevan, dan berorientasi pada masa depan. Dengan memberikan ruang kepada pendidik untuk berinovasi dan mendukung pengembangan kapasitas mereka melalui berbagai program pelatihan, seperti Guru Penggerak, Nadiem berfokus pada pelayanan.

Prinsip kepemimpinan pelayanan juga tercermin dalam firman Allah SWT: *"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil..."* (QS. An-Nisa: 58). Nilai-nilai Al-Qur'an dan Sunnah menentukan konsep kepemimpinan pelayanan Islam, di mana pemimpin dianggap sebagai pelayan bagi umatnya (khadimul ummah). Melayani, menjaga keadilan, dan mengutamakan kesejahteraan masyarakat dengan amanah, empati, dan kasih sayang adalah tanggung jawab pemimpin Islam. Ini sesuai dengan sabda Rasulullah SAW, "Pemimpin suatu kaum adalah pelayan mereka" (HR. Abu Nu'aim). Dalam Islam, kepemimpinan adalah amanah yang diberikan kepada Allah SWT, bukan hanya posisi kekuasaan.

PT YAH merupakan perusahaan pakaian wanita online yang hadir untuk memenuhi kebutuhan fashion dengan koleksi terbaru dan berkualitas tinggi, yang menawarkan berbagai pilihan pakaian yang dapat disesuaikan dengan berbagai selera dan kebutuhan. Perusahaan ini berdiri pada tahun 2021 berlokasi di daerah Cileunyi, Kota Bandung. Perusahaan ini dipimpin oleh Sri Rosmayanti yang beragama. Sebagai perusahaan pakaian wanita, PT YAH memiliki beberapa nilai penting yang menopang dasar perusahaan, seperti kejujuran, inovasi, komitmen dan ketangguhan. Tidak semua karyawan perusahaan memahami kepemimpinan melayani.

Dalam penelitian ini, penulis berharap dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana konsep kepemimpinan melayani diterapkan di PT YAH, termasuk nilai-nilai dan prinsip-prinsip, serta bagaimana gaya kepemimpinan ini berdampak pada kinerja organisasi, hubungan antar karyawan, dan pencapaian tujuan perusahaan. Selain itu, tujuan penelitian ini

adalah untuk menemukan kesulitan dan peluang dalam implementasi n kepemimpinan melayani di lingkungan kerja PT YAH. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan wawasan yang bermanfaat untuk pengembangan praktik kepemimpinan serupa di masa mendatang.

Kepemimpinan melayani adalah jenis kepemimpinan. Kepemimpinan yang didasarkan pada prinsip-prinsip ajaran Islam dan didorong oleh keinginan tulus untuk melayani umat dikenal sebagai kepemimpinan Islam. Adapun karakteristik kepemimpinan Islami menurut Prof. Hamka dalam *Tafsir Al-Azhar* terbagi menjadi tiga dimensi utama:

1. Karakteristik Spiritual

Kepemimpinan Islami harus didasarkan pada prinsip-prinsip spiritual yang kuat, seperti berpegang teguh pada agama, amanah dalam menjalankan tanggung jawab, jujur dalam setiap tindakan, dan mencintai keadilan. Agama harus menjadi pedoman utama bagi para pemimpin dalam membuat keputusan dan memimpin.

2. Karakteristik Moral

Kepemimpinan Islami memerlukan prinsip moral yang luhur. Pemimpin harus bijaksana, dermawan, dapat menjalin hubungan setia kawan dengan mereka yang dipimpinnya, mudah memaafkan kesalahan orang lain, dan tabah dalam menghadapi hambatan dan tantangan. Moral yang baik akan menghasilkan hubungan yang baik antara pemimpin dan anggota masyarakat mereka.

3. Karakteristik Fisik

Dalam Islam, penampilan fisik sangat penting bagi seorang pemimpin. Pemimpin harus memiliki keberanian untuk membuat keputusan sulit, menjaga kesehatan fisik agar tetap mampu menjalankan tugas, dan memiliki daya tahan yang kuat untuk menghadapi berbagai tugas yang diembannya. Agar kepemimpinan efektif, kekuatan fisik dan mental harus seimbang.

Spears (1995) yang berpendapat bahwa *Servant Leadership* adalah pendekatan dari seorang pemimpin yang berdampak secara langsung dimana terjadi transformasi kehidupan yang terpancar dalam kehidupan mereka, Spears menyaring ide *Servant Leadership* dari R.Greenleaf menjadi 10 karakteristik *Servant Leadership*, yaitu:

1. Mendengarkan (*Listening*)

Para pemimpin secara tradisional dinilai berkaitan dengan keterampilan mereka dalam hal berkomunikasi dan pengambilan keputusan. Seorang pemimpin yang melayani harus memiliki kedua keterampilan ini, tetapi komitmen mendalam untuk mendengarkan dengan teliti harus ditambahkan. Seorang pemimpin pembantu berusaha mendengarkan apa yang orang lain katakan dan tidak katakan.

2. Empati (*Empathy*)

Seorang pemimpin yang melayani selalu mencoba memahami dan berinteraksi dengan orang lain. Orang-orang mempunyai kebutuhan untuk diterima dan diakui untuk semangat mereka yang istimewa dan unik. Pemimpin yang baik adalah mereka yang sangat terampil dalam mendengarkan dengan empati.

3. Penyembuhan (*Healing*)

Kemampuan untuk menyembuhkan diri sendiri dan orang lain adalah salah satu kekuatan dahsyat pemimpin yang melayani. Banyak orang mengalami luka emosional. Walaupun ini adalah bagian dari kehidupan manusia, seorang pemimpin yang melayani melihatnya sebagai kesempatan untuk membantu orang lain menjadi lebih baik.

4. Kesadaran (*Awareness*)

Kesadaran umum, terutama kesadaran diri, akan meningkatkan kemandirian seorang pemimpin yang melayani. Karena kita tidak pernah tahu apa yang akan kita alami, membuat komitmen untuk meningkatkan kesadaran dapat menjadi menakutkan. Kesadaran juga membantu pemimpin yang melayani memahami masalah etika dan nilai. Dengan kesadaran, mereka dapat melihat kebanyakan situasi dari sudut pandang yang lebih luas.

5. Persuasi (*Persuasion*)

Mampu meyakinkan orang lain tentang peran mereka dalam pengambilan keputusan organisasi. Dalam meyakinkan karyawannya untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi, seorang pemimpin pembantu menggunakan

persuasi, bukannya menggunakan kekuatan karena posisinya. Seorang pemimpin yang melayani berusaha untuk meyakinkan anggota kelompoknya daripada memaksa mereka untuk taat kepadanya.

6. *Konseptualisasi (Conceptualization)*

Seorang pemimpin yang melayani berupaya memelihara kemampuannya untuk “memimpikan mimpi-mimpi besar” (*to dream great dreams*). Kemampuan untuk melihat sebuah masalah (atau sebuah organisasi) dari perspektif konseptualisasi berarti seseorang harus berpikir melampaui realitas-realitas sehari-hari.

7. *Tinjauan ke masa depan (Foresight)*

Yang dimaksudkan dengan *foresight* adalah kemampuan di atas rata-rata untuk memperkirakan apakah yang akan terjadi dan di manakah terjadinya hal tersebut di masa depan. Kemampuan ini erat terakit dengan “konseptualisasi” yang dikemukakan dalam 6 butir diatas: sulit untuk didefinisikan namun mudah untuk diidentifikasi. Kita mengetahuinya ketika kita melihatnya! *Foresight* adalah suatu karakteristik yang memampukan seorang pemimpin yang melayani memahami pelajaran-pelajaran dari masa lalu, realitas-realitas hari ini, dan konsekuensi-konsekuensi yang dimungkinkan dari sebuah keputusan berkaitan dengan masa depan.

8. *Kepengurusan (Stewardship)*

Peter Block, pengarang “*Stewardship and The Empowered Manager*”, mendefinisikan kepengurusan sebagai menjaga atau mengurus sesuatu bagi orang lain berdasarkan kepercayaan. Robert Greenleaf berpendapat bahwa setiap lembaga adalah tempat di mana CEO, pekerja, dll., semua memainkan peran penting dalam mengurus organisasi mereka atas dasar kepercayaan demi kebaikan masyarakat yang lebih besar. Kepemimpinan yang melayani, seperti stewardship pertama-tama dan terutama, membutuhkan komitmen untuk membantu orang lain. Selain itu, itu menekankan penggunaan keterbukaan dan persuasi daripada pengendalian.

9. *Komitmen terhadap pertumbuhan orang-orang (Commitment to the growth of people)*

Seorang pemimpin yang melayani percaya bahwa individu memiliki nilai intrinsik yang melampaui apa yang diberikan oleh karyawan dalam perusahaan (dalam dunia bisnis). Dengan demikian, pemimpin melayani memiliki komitmen mendalam terhadap pertumbuhan setiap orang dalam lembaganya. Dengan demikian, pemimpin melayani memiliki komitmen mendalam terhadap pertumbuhan setiap orang dalam lembaganya. Dalam situasi ini, sang servant-leader mengakui betapa pentingnya melakukan segala sesuatu yang dapat dia lakukan untuk menjaga pertumbuhan pribadi, profesional, dan spiritual.

10. *Membangun komunitas (Building Community)*

Seorang pemimpin yang melayani menyadari bahwa masyarakat modern telah kehilangan banyak dalam sejarah manusia, terutama akhir-akhir ini karena pergeseran dari komunitas-komunitas lokal ke lembaga besar yang membentuk kehidupan manusia. Karena kesadaran ini, pemimpin yang melayani berusaha untuk menemukan cara untuk membangun komunitas di antara karyawan lembaga. Kepemimpinan yang melayani menyarankan bahwa komunitas sejati dapat diciptakan di antara mereka yang bekerja dalam bisnis dan Lembaga-lembaga lain. *Greenleaf* sendiri mengatakan, bahwa apa yang diperlukan untuk membangun kembali komunitas sebagai bentuk kehidupan yang dapat hidup terus bagi orang-orang yang berjumlah banyak, adalah agar ada cukup banyak pemimpin yang melayani untuk menunjukkan jalannya, tidak dengan gerakan-gerakan massal, melainkan oleh masing-masing pemimpin yang melayani

Seiring berjalannya waktu, banyak konsep kepemimpinan yang bermanfaat muncul dalam masyarakat. Secara lebih sederhana, Maxwell (2009) menyatakan bahwa seorang pemimpin melayani seperti:

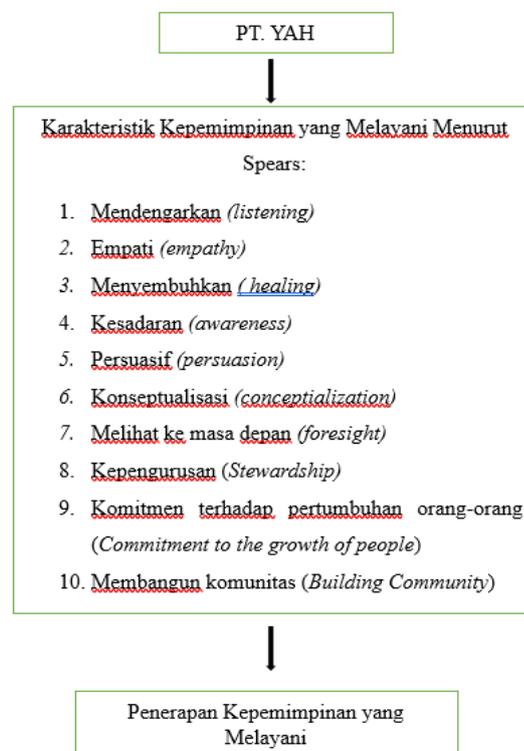
1. Lebih mendahulukan orang lain daripada agendanya sendiri

Kemampuan untuk mendahulukan kepentingan orang lain daripada kepentingan pribadi adalah tanda pertama pelayanan. Pelayanan lebih dari sekedar rela menunda agenda. Pelayanan berarti memahami kebutuhan orang lain, sengaja menawarkan bantuan, dan mengakui bahwa keinginan orang lain adalah penting.

2. Memiliki keberanian untuk melayani
Inti dari kepelayanan adalah kemapanan. Seseorang yang menganggap dirinya terlalu penting untuk melayani pada dasarnya tidak mapan. Cara kita memperlakukan orang lain sesungguhnya mencerminkan cara kita memandang diri sendiri.
3. Menginisiatifkan pelayanan bagi orang lain
Boleh dikata semua orang akan melayani jika terpaksa, ada pula yang akan melayani dalam suatu krisis. Namun anda benar-benar dapat melihat hati seseorang yang menginisiatifkan pelayanan bagi orang lain. Pemimpin-pemimpin besar melihat kebutuhan, mengambil kesempatan itu, dan melayani tanpa mengharapkan balasannya.
4. Tidak terlalu mementingkan posisinya
Para pemimpin yang melayani tidak memfokuskan dirinya pada pangkat atau posisi. Ketika Kolonel Schwarzkopf melangkah ke lapangan hijau itu, ia sama sekali tidak memikirkan pangkat. Ia adalah seorang yang berusaha menolong orang lain. Posisinya sebagai pemimpin justru memberinya rasa tanggung jawab yang lebih besar untuk melayani.
5. Melayani atas dasar kasih
Kepelayanan tidaklah bermotifkan manipulasi atau promosi diri. Kepelayanan didorong oleh kasih. Akhirnya, seberapa besar pengaruh Anda ditentukan oleh seberapa dalam Anda mementingkan orang lain. Itulah sebabnya mengapa seorang pemimpin harus rela melayani.

Perkembangan terhadap kepemimpinan yang melayani mulai semakin luas dan mengambil sudut pandang yang lainnya dalam melihat suatu kepemimpinan yang mengutamakan pelayanan di dalamnya. Konsep pemimpin pelayanan bukan berarti pemimpin yang melayani, namun pelayan yang memimpin. Ia bukan seorang pemimpin yang merelakan diri untuk melayani orang lain. Namun ia pertama-tama adalah seorang pelayan, seorang hamba Allah yang lalu terpanggil untuk memimpin.

Berdasarkan penjelasan mengenai *servant leadership* diatas penulis bertujuan untuk mengetahui penerapan kepemimpinan yang melayani pada PT. YAH.



Gambar 1. Kerangka berpikir

Dalam kerangka berpikir ini, penulis menganalisa bagaimana penerapan kepemimpinan yang melayani pada PT.YAH. Penulis akan menguji 10 karakter kepemimpinan yang melayani terhadap pemimpin perusahaan. Berdasarkan konsep dan dasar teori yang telah ditentukan apakah sejauh ini pemimpin menerapkan karakter-karakter kepemimpinan yang melayani. Jika ada, bagaimana penerapannya beserta contoh nyata yang dilaksanakan oleh pemimpin terhadap karyawan dan jika tidak, mengapa karakter tersebut tidak diterapkan oleh pemimpin perusahaan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kualitatif. Metode adalah kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dengan peneliti sebagai alat utama. Pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data dilakukan secara induktif, dan hasilnya lebih menekankan makna daripada generalisasi. (Sugiyono, 2012) Teknik penetapan informan menggunakan *purposive sampling*, yang didasarkan pada pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penulisan penelitian.

Subjek yang dipilih dan digunakan pada penelitian ini adalah PT YAH. PT YAH berlokasi di daerah Cileunyi, Kota Bandung. PT YAH merupakan perusahaan pakaian wanita online yang sudah berdiri sejak tahun 2021. Dalam pengumpulan data penulis menggunakan teknik wawancara semiterstruktur, dengan melakukan tanya jawab secara langsung. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menyelesaikan masalah secara terbuka dengan meminta orang yang diwawancarai untuk memberikan pendapat dan gagasan mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan pimpinan PT YAH, karakter kepemimpinan yang melayani dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Mendengarkan (*listening*)

Pemimpin yang pandai mendengarkan cenderung lebih mudah membangun kepercayaan di antara timnya. Selain itu, Kepemimpinan yang mendengarkan membantu menyelesaikan konflik, membangun kepercayaan, menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, dan memastikan bahwa anggota tim bekerja sesuai dengan kemampuan mereka.

Sebagai contoh saat para pemimpin menghadapi konflik tim karena masalah pribadi atau perbedaan pendapat. Pemimpin turun langsung untuk mendengarkan semua pihak yang terlibat tanpa membedakannya, baik melalui evaluasi pribadi maupun percakapan secara kolektif. Dalam kasus ini, "Kalau ada konflik, biasanya kami selesaikan secara bijaksana, nggak pernah dengerin satu pihak saja." "Kita harus bisa membaca karakter orang biar kita nggak salah pilih orang untuk suatu pekerjaan," kata pemimpin. Dengan mendengarkan tim selama proses kerja, pemimpin dapat menentukan posisi atau job desk mana yang paling sesuai dengan kepribadian dan kemampuan karyawan tersebut. Setelah pemimpin mendengarkan dan memahami preferensi dan kemampuan karyawan tersebut, mereka mungkin dipindahkan ke posisi administrasi. Dalam membuka diskusi, para pemimpin juga menggunakan kegiatan informal seperti outing atau buka bersama. "Kami biasanya terbuka buat karyawan untuk kasih aspirasi atau masukan, baik untuk pemimpin atau perusahaan secara keseluruhan." Praktik ini menunjukkan bahwa mendengarkan aspirasi tidak hanya dilakukan dalam konteks formal, tetapi juga di tempat yang lebih santai untuk membangun komunikasi yang lebih terbuka.

2. Empati (*empathy*)

Dengan memahami kebutuhan emosional dan situasi pribadi tim, pemimpin yang empati dapat membangun hubungan yang kuat dengan mereka. Pemimpin yang empati dapat menawarkan dukungan yang diperlukan, terutama saat anggota tim menghadapi masalah atau tantangan pribadi. Pendekatan ini tidak hanya membuat karyawan merasa dihargai, tetapi juga membuat lingkungan kerja menjadi lebih ramah dan terbuka. Selain itu, pemimpin yang berempati cenderung mampu mengimbangi kebutuhan pribadi karyawan dengan tujuan perusahaan, yang memungkinkan kinerja tim optimal tanpa mengabaikan aspek kemanusiaan.

Contoh nyata berdasarkan wawancara menunjukkan bagaimana manajer memperhatikan kesedihan atau sakit karyawan. Pemimpin memastikan bahwa karyawan merasa nyaman dan tidak terbebani oleh pekerjaan selama masa sulit ini dengan memberikan fleksibilitas waktu dan dukungan emosional. Dukungan ini menunjukkan bahwa pemimpin tidak hanya memikirkan hasil kerja tetapi juga kesejahteraan pribadi karyawan. Hal ini menumbuhkan rasa ikatan tim dan meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

3. Menyembuhkan (*healing*)

Kepemimpinan dengan karakteristik menyembuhkan (*healing*) berfokus pada upaya mendukung kesejahteraan emosional dan psikologis anggota tim. Pemimpin yang menyembuhkan dapat meredakan ketegangan, memberikan rasa aman, dan membantu tim pulih dari tekanan atau konflik. Pemimpin menggunakan metode ini untuk memperbaiki hubungan kerja yang rusak, serta meningkatkan produktivitas dan rasa saling percaya di tim, selain itu melakukan kegiatan-kegiatan yang bisa menyegarkan pikiran.

Contoh nyata dari file wawancara terkait kepemimpinan dengan karakteristik menyembuhkan adalah ketika pemimpin menghadapi konflik dalam tim. Pemimpin mengatakan: "Kalau ada konflik, biasanya saya turun langsung untuk mendengar keluhan dari semua pihak. Kita tidak pernah pilih-pilih karyawan, meskipun yang terlibat adalah karyawan terbaik. Saya pastikan konflik diselesaikan secara bijaksana melalui evaluasi bersama. Dengan begitu, semua pihak merasa didengar dan konflik selesai dengan baik." Ini menunjukkan bagaimana seorang pemimpin yang menyembuhkan memperhatikan masalah tim, berkonsentrasi pada pemulihan hubungan, dan menciptakan lingkungan kerja yang damai. Contoh nyata juga dilakukan melalui kegiatan seperti healing adalah ketika pemimpin menciptakan momen kebersamaan untuk mempererat hubungan tim. Pemimpin menyampaikan: "Biasanya, setiap tahun kita mengadakan outing sebelum Lebaran dan juga kegiatan seperti buka bersama saat bulan puasa. Selain itu, pada 17 Agustus, kita mengadakan acara Agustusan untuk meningkatkan kebersamaan. Kegiatan ini membantu tim lebih dekat dan memberikan waktu bagi mereka untuk menyegarkan pikiran." Hal ini dapat mengurangi tingkat stress pada pekerja dan dapat membangun hubungan tim yang harmonis.

4. Kesadaran (*awareness*)

Karakteristik kesadaran (*awareness*) dalam kepemimpinan mencerminkan kemampuan seorang pemimpin untuk memahami situasi emosional, kebutuhan, dan dinamika tim secara menyeluruh. Pemimpin yang memiliki kesadaran tinggi akan memahami pentingnya mendukung karyawannya melalui kepercayaan dan pendekatan yang bijaksana.

Sebagai contohnya dalam wawancara yang disampaikan oleh pemimpin "Kalau misalkan kita ragu sama keahlian yang dimiliki sama tim sendiri, biasanya tim juga akan kurang percaya diri sama apa yang mereka kerjakan. Tapi kalau misalkan kita kasih motivasi yang lebih terus kasih kepercayaan sama tim, biasanya tim juga akan kasih feedback yang baik buat perusahaannya." Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dan perkembangan organisasi dipengaruhi secara langsung oleh tingkat kesadaran pemimpin terhadap keadaan mental tim dan motivasi mereka.

5. Persuasif (*persuasion*)

Karakteristik persuasif (*persuasion*) dalam kepemimpinan menggambarkan kemampuan seorang pemimpin untuk memengaruhi dan meyakinkan tim tanpa memaksakan kehendak, melainkan melalui pendekatan yang membangun kepercayaan dan komitmen bersama. Dalam pendekatan persuasif ini, pemimpin memberikan ruang bagi tim untuk berpikir kreatif dan menyampaikan ide-ide mereka. Mereka juga secara aktif mendorong tim untuk percaya pada kemampuan mereka, yang menghasilkan tim yang lebih produktif dan kreatif.

Sebagai contohnya dalam wawancara pemimpin mengatakan "Dengan kita kasih kepercayaan ke tim, kita kasih delegasi ke tim, biasanya tim kita sendiri itu mereka akan memberikan yang terbaik." . Jika kita sebagai pemimpin memberikan kebebasan kepada pekerja kita untuk menjadi lebih kreatif atau percaya diri, Pernyataan ini menunjukkan bahwa pemimpin menggunakan pendekatan persuasif dengan memberikan kepercayaan dan kebebasan sehingga tim merasa dihargai dan mampu melakukan yang terbaik dari kemampuan mereka. Selain itu, pendekatan persuasif ini juga memungkinkan pemimpin

untuk membangun hubungan saling percaya, yang merupakan dasar yang kuat untuk meningkatkan produktivitas dan inovasi perusahaan.

6. *Konseptualisasi (conceptualization)*

Pemimpin dengan sifat konseptualisasi (*conceptualization*) memiliki kemampuan untuk memiliki visi yang luas dan merancang strategi yang relevan untuk menghadapi tantangan. Pemimpin dengan sifat ini tidak hanya berfokus pada masalah operasional sehari-hari, tetapi juga memikirkan langkah-langkah strategis untuk mendukung pertumbuhan jangka panjang perusahaan.

Pemimpin mengatakan, "Biasanya kalau evaluasi bulanan, kita kasih arah juga buat tim." Ini adalah contoh penerapan konseptualisasi. Misalkan tujuan kita untuk bulan berikutnya dari awal bulan dan tetapkan produk apa yang harus disimpan. Komunikasi sangat penting, jadi kita harus segera memberi tahu tim jika ada masalah, dan tim juga harus terbuka. Pernyataan ini menunjukkan bahwa pemimpin tidak hanya mempertimbangkan operasional sehari-hari tetapi juga membuat rencana strategis dengan melibatkan tim dalam proses pengambilan keputusan dan komunikasi. Dengan cara ini, pemimpin dapat memadukan tujuan jangka panjang organisasi dengan tindakan nyata tim.

7. *Melihat ke masa depan (foresight)*

Karakteristik kepemimpinan yang dikenal sebagai "melihat ke masa depan" menunjukkan kemampuan seorang pemimpin untuk memprediksi tren, mengantisipasi masalah, dan menggunakan strategi yang tepat untuk mempersiapkan organisasi untuk menghadapi masa depan. Pemimpin yang cerdas menyadari bahwa adaptasi dan inovasi yang berkelanjutan diperlukan untuk menanggapi perubahan, terutama dalam dunia bisnis. Menurut wawancara, para pemimpin menunjukkan kemampuan mereka untuk mengikuti tren, terutama dalam hal strategi promosi dan media sosial. Pemimpin memanfaatkan media sosial sebagai alat utama promosi untuk tetap relevan dan bersaing. *Foresight* ini tidak hanya membantu perusahaan tetap hidup, tetapi juga memberikan dasar yang kuat untuk keputusan strategis di masa depan.

Sebagai contoh para pemimpin mengatakan, "Kita harus cepat-cepat mengikutin zaman, terutama perubahan di media sosial, karena kalau misalkan kita ketinggalan zaman dan enggak mengikuti media sosial yang ada, biasanya itu bakal keteteran sampai perusahaan enggak berkembang lebih cepat." Pernyataan ini menunjukkan bagaimana pemimpin memproyeksikan dampak dari tidak mengikuti perkembangan tren terhadap pertumbuhan perusahaan. Dengan *foresight* yang baik, pemimpin tidak hanya fokus pada kondisi saat ini, tetapi juga mempersiapkan perusahaan untuk beradaptasi dan berkembang sesuai dengan perubahan dalam lingkungan bisnis yang dinamis.

8. *Kepengurusan (Stewardship)*

Peran seorang pemimpin dalam menjaga kepentingan individu, tim, dan organisasi ditunjukkan oleh ciri-ciri kepengurusan, atau kepemimpinan. Pemimpin yang mengutamakan stewardship berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang ramah dan membantu setiap anggota tim berkembang secara profesional. Berdasarkan wawancara, pemimpin menunjukkan tanggung jawabnya dengan mendengarkan keinginan karyawan dan memberikan kesempatan untuk evaluasi untuk mendengarkan semua pendapat. Pemimpin dapat menjaga keharmonisan tim dan mendorong mereka untuk mencapai tujuan bersama dengan memastikan bahwa semua orang terlibat.

Sebagai contoh, pemimpin menyampaikan: "Kalau misalkan tim butuh sesuatu, kapan pun mereka butuh, ya sudah, sok aja ngobrol. Tapi sekarang karena sudah ada yang pegang, misalnya manajer operasional, jadi kalau ada apa-apa, ke manajer dulu. Alhamdulillah, sampai sekarang masih aman-aman aja." Pernyataan ini menggambarkan bagaimana pemimpin bertindak sebagai pengelola yang memastikan tim memiliki akses untuk menyampaikan kebutuhan atau masalah mereka. Selain itu, delegasi tanggung jawab kepada manajer operasional juga menunjukkan pengelolaan yang terstruktur untuk mendukung keberlangsungan organisasi. Pendekatan ini mencerminkan kepemimpinan yang tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga memberikan perhatian pada kesejahteraan tim

9. *Komitmen terhadap pertumbuhan orang-orang (Commitment to the growth of people)*

Dalam kepemimpinan, karakteristik komitmen terhadap pertumbuhan orang-orang menunjukkan komitmen seorang pemimpin untuk mendukung pengembangan individu dalam tim, baik dari segi profesionalisme maupun pribadi. Pemimpin dengan sifat ini berusaha keras untuk membuat lingkungan yang mendorong pembelajaran, kreativitas, dan pemberdayaan. Setelah wawancara, pemimpin menunjukkan komitmen ini melalui evaluasi rutin, yang memungkinkan tim untuk meningkatkan kemampuan mereka dan mencapai tujuan mereka.

Pemimpin mengatakan, "Kalau misalkan kita pengen visi misi kita tercapai dan selaras dengan tim, biasanya kita ajak kerja sama tim dengan memberikan benefit yang sama dengan apa yang tim juga kasih ke kita." Ini adalah contoh nyata dari komitmen ini. Kami memberikan evaluasi bulanan dan petunjuk di awal bulan supaya semua jelas dan tim juga tahu apa targetnya. Pernyataan ini menunjukkan bagaimana pemimpin berkomitmen pada pertumbuhan tim dengan menjaga komunikasi yang terbuka, arahan yang jelas, dan penghargaan yang adil. Ini mendorong karyawan untuk maju dan meningkatkan rasa kepemilikan terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

10. Membangun komunitas (*Building Community*)

Kepemimpinan dengan pendekatan membangun komunitas menekankan pentingnya kolaborasi, saling percaya, dan komunikasi terbuka dalam lingkungan kerja. Pemimpin dengan karakteristik ini berupaya menciptakan hubungan yang harmonis di antara anggota timnya. pemimpin dengan pendekatan membangun komunitas berupaya menciptakan ruang bagi karyawan untuk mengemukakan pendapat dan ide mereka. Contohnya adalah kegiatan outing tahunan yang disertai dengan sesi pengumpulan masukan dari tim terkait peran dan kebijakan kepemimpinan. Pemimpin ini juga terbuka terhadap kritik dan saran dari karyawan, bahkan memberikan ruang komunikasi informal. "*Kami selalu terbuka untuk mendengar aspirasi, baik saat acara formal seperti evaluasi maupun saat kegiatan santai seperti buka bersama,*" kata pemimpin tersebut. Strategi ini tidak hanya mempererat hubungan antara pemimpin dan tim, tetapi juga memperkuat rasa memiliki di antara karyawan terhadap perusahaan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis implementasi kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) pada PT YAH, sebuah perusahaan pakaian wanita berbasis online yang berlokasi di Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemimpin PT YAH telah menerapkan sifat kepemimpinan yang bermanfaat, seperti mendengarkan, empati, menyembuhkan, dan komitmen untuk pertumbuhan karyawan. Karakteristik-karakteristik ini terlihat dalam tindakan langsung pemimpin, seperti membuka diskusi untuk mendengarkan aspirasi karyawan, memberikan dukungan emosional saat mereka menghadapi tantangan, dan melibatkan tim dalam pengambilan keputusan strategis. Pemimpin juga menggunakan pendekatan persuasif untuk membangun kepercayaan dan mendorong karyawan untuk melakukan yang terbaik dari kemampuan mereka.

Melalui kegiatan bersama seperti outing dan acara sosial lainnya, pemimpin membantu menciptakan suasana kerja yang inklusif. Ini meningkatkan hubungan tim dan meningkatkan produktivitas karyawan. Pendekatan ini digunakan oleh pemimpin PT YAH untuk membuat lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan pribadi dan profesional serta membantu mencapai visi dan misi perusahaan. Studi ini memberikan pemahaman tentang bagaimana kepemimpinan melayani sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kinerja organisasi yang optimal.

SARAN

1. Penelitian di masa depan dapat melihat bagaimana penerapan kepemimpinan yang melayani berdampak pada aspek finansial perusahaan, seperti efisiensi operasional atau peningkatan penjualan. Selain itu, untuk mendukung temuan kualitatif, penelitian kuantitatif dengan menggunakan survei karyawan yang lebih luas dapat memberikan data yang lebih terukur.
2. PT YAH disarankan untuk meningkatkan program pengembangan karyawan melalui pelatihan kepemimpinan yang lebih terorganisir, yang akan meningkatkan penerapan prinsip kepemimpinan yang melayani di semua level manajemen. Selain itu, perusahaan dapat memperluas komunikasi dengan karyawan melalui mekanisme feedback formal secara

berkala, yang akan memungkinkan perusahaan untuk memantau dan memenuhi kebutuhan dan aspirasi karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Gera, I. G. (2024). Kepemimpinan Pelayanan Robert K. Greenleaf Sebagai Pendekatan Berkelanjutan Dalam Manajemen Organisasi. *Jurnal Tanbih*, 1(1), 1–13.
- Lesminadi, G., Hardjono, H., & Agustin, R. W. (2022). Servant Leadership Ditinjau Dari Penyesuaian Sosial Pada Alumni Program Pengembangan Kepemimpinan Compassion Indonesia. *Jurnal Ilmiah Psikologi Candradiwa*, 6(2), 126. <https://doi.org/10.20961/jip.v6i2.55890>
- Maxwell, J. C. (2009). *21 Hukum Kepemimpinan Sejati*. Immanuel Publishing House.
- Sintani, L., Fachrurazi, Mulyadi, Nurcholifah, I., Fauziah, & Hartono, S. (2022). Dasar Kepemimpinan. In *Yayasan Cendikia Mulia Mandiri* (Nomor February).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. alfabeta.
- Terry, G. R. (1972). *Principles of management*. Richard D. Irwin, INC.