

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan terkait kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Kantor Witel Bandung dimana terdapat pergerakan fluktuatif dari tingkat kinerja karyawan pada tahun 2015 hingga tahun 2017 dan kinerja karyawan yang belum memenuhi standar penilaian kinerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Berdasarkan hasil kuesioner pra survey *servant leadership* menyatakan bahwa teori *servant leadership* telah diterapkan secara konseptual pada PT. Telekomunikasi Indonesia Kantor Witel Bandung. Northouse (2013:217) menyatakan bahwa hasil dari kepemimpinan yang melayani adalah kinerja dan pertumbuhan pengikut serta kinerja organisasi. Namun, faktanya penerapan *servant leadership* belum bisa memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan. Maka dari itu diperlukan penelitian lebih lanjut terkait penerapan *servant leadership* dan bagaimana pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan melalui *employee engagement* pada PT. Telekomunikasi Indonesia Kantor Witel Bandung.

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yaitu, pertama untuk mengetahui penerapan *servant leadership*. Kedua, untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan. Ketiga, untuk mengetahui tingkat *employee engagement*. Keempat, untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan. Kelima, untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap *employee engagement*. Keenam, untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan melalui *employee engagement* sebagai variabel intervening pada PT. Telekomunikasi Indonesia Kantor Witel Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal. Jenis data yang dibutuhkan untuk penelitian adalah data primer dan data sekunder. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dengan *sampling* jenuh dengan jumlah responden sebanyak 60 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*) untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan melalui *employee engagement* sebagai variabel intervening.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *servant leadership*, *employee engagement* dan kinerja karyawan berada pada kategori baik. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa *servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap *employee engagement* sebesar 0,538 atau 53,8%. *Servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,460 atau 46%. *Servant leadership* terhadap kinerja karyawan melalui *employee engagement* memiliki pengaruh sebesar $(0,538 \times 0,422) = 0,227$ atau 27% yang artinya *employee engagement* dapat memediasi *servant leadership* terhadap kinerja karyawan walaupun nilai pengaruh langsung (*direct effect*) lebih besar dari pengaruh tidak langsung (*indirect effect*). Nilai *variance* variabel dependen sebesar 0.633, yang artinya terdapat 63,3% faktor lain yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Kata kunci: *servant leadership, employee engagement, kinerja karyawan*