

PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP*, DISIPLIN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT BFI FINANCE CABANG DENPASAR

I Made Adi Diantara¹, I Wayan Sujana², Ni Nyoman Ari Novarini³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email : Adidiantara123@gmail.com

ABSTRACT

This research evaluates the influence of servant leadership, work discipline, and job satisfaction on employee performance at PT BFI Finance Denpasar Branch. The research used a total sampling technique, involving 36 respondents. Data analysis using multiple linear regression produced findings that servant leadership, work discipline, and job satisfaction positively and significantly influence employee performance. The application of good servant leadership contributes to increased performance, as does a high level of work discipline. Job satisfaction has also been proven to have a positive impact on employee performance, showing that satisfied employees tend to provide better performance. Research limitations focus on specific variables, and suggestions for improvement include leadership style, work discipline, and promotion policies. Thus, corrective actions are expected to significantly improve employee performance at PT BFI Finance Denpasar Branch.

Keywords: Servant Leadership, Work Discipline, Job Satisfaction, Performance Employee

1. PENDAHULUAN

Organisasi dianggap sebagai wadah untuk mencapai tujuan bersama, dengan sumber daya manusia (SDM) sebagai aset penting yang dapat memengaruhi kualitas dan kuantitas produk/jasa. Kinerja karyawan menjadi kunci dalam mencapai tujuan organisasi, yang dapat diukur dari hasil kerja dalam aspek kualitas dan kuantitas (Wirawan, 2018). Gaya kepemimpinan layanan (*servant leadership*) diakui sebagai pendekatan yang fokus pada pelayanan dan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Nenobais, 2020:11). Hasil penelitian Pala'langan (2021) menyatakan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Awaliya dan Endratno (2023) dan Wikasiwi (2023) yang menyatakan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, penelitian Hariyono dan Andreani (2020) memberikan hasil yang berbeda, di mana *servant leadership* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil yang tidak signifikan juga ditunjukkan oleh penelitian Agatha dan Go (2021) serta

Simatupang dan Safitri (2023) yang mengelaskan bahwa *servant leadership* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh sebab itu, selain faktor kepemimpinan, kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Oleh karena itu, keberlanjutan penelitian ini diperlukan untuk mengevaluasi dampak gaya kepemimpinan layanan terhadap kinerja karyawan di PT BFI Finance Cabang Denpasar.

Disiplin kerja diidentifikasi sebagai faktor krusial dalam peningkatan kinerja karyawan. Tingkat disiplin yang tinggi dapat mendukung efisiensi kerja dan pencapaian target perusahaan. Hasil penelitian Susanto (2019) menjelaskan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini juga didukung oleh penelitian Pala'langan (2021), Simatupang dan Safitri (2023), Wikasiwi (2023), serta Andriani, et al., (2023) yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, penelitian Tannandy, et al., (2022) memperoleh hasil yang berbeda, di mana kinerja karyawan tidak dipengaruhi oleh tingkat kedisiplinan karyawan atau tidak terbukti adanya

pengaruh secara signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Awaliya dan Endratno (2023) serta Raymond, et al. (2023) yang menyatakan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi kembali hubungan antara disiplin kerja dan kinerja karyawan di PT BFI Finance Cabang Denpasar.

Kepuasan kerja dianggap sebagai faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang puas cenderung lebih efektif dalam bekerja. Meskipun demikian, temuan penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan juga bervariasi. Hasil penelitian Nasution, dkk (2018) menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini didukung oleh penelitian Mariniharsi, et.al (2019), Susanto (2019), Simanjuntak (2020), serta Andriani, et al., (2023) yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, pada penelitian Fauziek dan Yanuar (2021) kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu pula pada hasil penelitian Azhari, et al, (2021) serta Ariansy dan Kurnia (2022) yang menyimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini akan melihat secara lebih mendalam dampak kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT BFI Finance Cabang Denpasar.

Berdasarkan evaluasi lima tahun terakhir, pencapaian target penerimaan dan perubahan kinerja karyawan. Survei dan wawancara akan digunakan untuk mengumpulkan data mengenai gaya kepemimpinan layanan, tingkat disiplin kerja, kepuasan kerja, dan persepsi karyawan terhadap kinerja perusahaan. Analisis statistik, seperti regresi, akan

diterapkan untuk mengukur tingkat pengaruh masing-masing variabel terhadap kinerja karyawan. Dengan menggali lebih dalam hubungan antara gaya kepemimpinan layanan, disiplin kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan di PT BFI Finance Cabang Denpasar, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen perusahaan dalam meningkatkan efektivitas organisasi dan kesejahteraan karyawan.

2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2018:67).

Servant Leadership

Rahayu (2019) menjelaskan *servant leadership* adalah pendekatan yang berfokus pada kepemimpinan dari sudut pandang pemimpin dan perilakunya, mengutamakan pengikut, perhatian pada masalah mereka, empati dengan mereka dan membantu mengembangkan kapasitas pribadinya secara penuh. Hasil penelitian Pala'langan (2021) menyatakan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Awaliya dan Endratno (2023) dan Wikasiwi (2023), maka berdasarkan uraian tersebut dapat disusun hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Disiplin Kerja

Keberhasilan suatu organisasi tidak saja ditentukan oleh seberapa besar gaji yang diterima dan kemampuan yang dimiliki dalam menjalankan tugasnya tetapi juga

harus didukung dengan adanya disiplin kerja yang tinggi (Utama, 2019). Hasil penelitian Susanto (2019) menjelaskan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini juga didukung oleh penelitian Pala'langan (2021), Simatupang dan Safitri (2023), Wikasiwi (2023), serta Andriani, et al., (2023) yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, maka berdasarkan uraian tersebut dapat di susun hipotesis penelitian sebagai berikut :

H2 : Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Kepuasan Kerja Karyawan

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya (Robbins dan Judge, 2018:18). Hasil Mariniharsi, *et.al* (2019), Susanto (2019), Simanjuntak (2020), serta Andriani, et al., (2023) yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, maka berdasarkan uraian tersebut dapat di susun hipotesis penelitian sebagai berikut

H3 : Kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Denpasar. Metode pengumpulan data melibatkan observasi, wawancara, kuesioner, dan studi dokumentasi. Jenis data yang digunakan mencakup data kualitatif dan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. BFI Finance Indonesia Tbk. Cabang Denpasar, dengan sampel sebanyak 36 responden yang dipilih menggunakan teknik sampling total.

Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Uji asumsi klasik, seperti uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas, juga dilakukan. Selain itu, dilakukan analisis korelasi berganda, koefisien determinasi (R²), uji F, dan uji statistik t untuk menilai signifikansi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan pemahaman mendalam tentang pengaruh gaya kepemimpinan layanan, disiplin kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. BFI Finance Indonesia Tbk. Cabang Denpasar.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Seluruh item pernyataan penelitian yang terdiri dari variabel *servant leadership*, disiplin kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan seluruhnya adalah *valid* dengan nilai $r > 0,3$ dan nilai signifikansi $< 0,05$. Oleh sebab itu, pengujian dapat dilakukan ke tahap selanjutnya.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Indikator	Pearson Correlation	Sig.	Keterangan
1	<i>Servant Leadership</i> (X ₁)	X1.1	0,885	0,000	Valid
		X1.2	0,871	0,000	Valid
		X1.3	0,801	0,000	Valid
		X1.4	0,749	0,000	Valid
		X1.5	0,349	0,037	Valid
2	Disiplin Kerja (X ₂)	X2.1	0,838	0,000	Valid
		X2.2	0,848	0,000	Valid
		X2.3	0,875	0,000	Valid
		X2.4	0,555	0,000	Valid
		X2.5	0,891	0,000	Valid
3	Kepuasan Kerja (X ₃)	X3.1	0,668	0,000	Valid
		X3.2	0,794	0,000	Valid
		X3.3	0,568	0,000	Valid
		X3.4	0,630	0,000	Valid
		X3.5	0,750	0,000	Valid
		X3.6	0,657	0,000	Valid
		X3.7	0,802	0,000	Valid
		X3.8	0,603	0,000	Valid
4	Kinerja Karyawan (Y)	Y1.1	0,776	0,000	Valid
		Y1.2	0,754	0,000	Valid
		Y1.3	0,747	0,000	Valid
		Y1.4	0,648	0,000	Valid
		Y1.5	0,532	0,000	Valid
		Y1.6	0,614	0,000	Valid
		Y1.7	0,563	0,000	Valid

Sumber : Data diolah, 2023

Uji Reliabilitas

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Servant Leadership</i>	0,789	<i>Reliable</i>
Disiplin Kerja	0,864	<i>Reliable</i>
Kepuasan Kerja	0,836	<i>Reliable</i>
<u>Kinerja Karyawan</u>	<u>0,788</u>	<u><i>Reliable</i></u>

Sumber : Data diolah, 2023

Instrumen penelitian variabel *servant leadership*, disiplin kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan seluruhnya adalah *reliable*. Dikatakan *reliable* karena seluruh instrumen penelitian mempunyai koefisien *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,70. Hal ini berarti seluruh instrumen penelitian adalah reliabel.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden PT BFI Finance Cabang Denpasar berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa 47,2% responden adalah laki-laki, sedangkan 52,8% adalah perempuan. Karakteristik responden

berdasarkan usia, seperti terlihat dalam tabel, menunjukkan mayoritas responden (56,6%) berusia 25-35 tahun. Responden di bawah 25 tahun sebanyak 11,1%, sementara responden di atas 36-45 tahun sebanyak 33,3%. Hal ini mengindikasikan bahwa PT BFI Finance Cabang Denpasar cenderung mempekerjakan karyawan dengan kelompok usia produktif, terutama di posisi kasir, *marketing*, dan *customer service*. Mayoritas responden (69,4%) telah bekerja selama 5-10 tahun, sementara responden dengan masa kerja kurang dari 5 tahun sebanyak 30,6%. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki pengalaman kerja yang tergolong rendah di bidang tugasnya. Sebanyak 72,2% responden memiliki tingkat pendidikan Sarjana (S1), sementara responden dengan tingkat Diploma (I/II/III) sebanyak 27,8%. Hal ini menunjukkan bahwa PT BFI Finance Cabang Denpasar tidak hanya memprioritaskan tingkat pendidikan tinggi, tetapi juga menilai komitmen dan

loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Hasil penyebaran kuesioner dapat diuraikan atau dideskripsikan sebagai berikut .

Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 3
Deskripsi Jawaban Responden

Indikator	Jawaban Responden (Orang)					Rata-rata Skor	Kategori Penilaian
	1	2	3	4	5		
<i>Servant Leadership</i>							
Perhatian (<i>care</i>)	2	2	15	9	8	3,53	Baik
Pemberdayaan (<i>empowerment</i>)	2	2	14	10	8	3,56	Baik
Visi (<i>vision</i>)	3	4	8	8	13	3,67	Baik
Kerendahan hati (<i>humility</i>)	2	2	12	11	9	3,64	Baik
Kepercayaan (<i>trust</i>)	1	1	9	12	13	3,98	Baik
Disiplin Kerja							
Frekuensi kehadiran	0	2	13	11	10	3,80	Baik
Tingkat kewaspadaan	2	5	12	9	8	3,44	Baik
Ketaatan pada standar kerja	1	2	13	7	13	3,80	Baik
Ketaatan pada peraturan kerja	0	3	14	12	7	3,63	Baik
Etika Kerja	3	7	8	9	9	3,39	Cukup Baik
Kepuasan Kerja							
Kompensasi finansial	4	1	13	9	9	3,50	Tinggi
Kebijakan promosi	6	2	14	7	7	3,19	Cukup Tinggi
Atasan	4	2	8	8	14	3,72	Tinggi
Rekan kerja	5	1	13	9	8	3,39	Cukup Tinggi
Pekerjaan karyawan menantang dan menarik	4	3	11	6	12	3,53	Cukup Tinggi
Kesediaan karyawan membantu permasalahan rekan sekerja	3	1	11	10	11	3,69	Tinggi
Kebanggaan karyawan terhadap status pekerjaan	3	1	8	12	12	3,80	Tinggi
Lingkungan kerja	1	1	15	11	8	3,67	Tinggi
Kinerja Karyawan							
Kuantitas Pekerjaan	2	2	15	9	8	3,53	Baik
Kualitas Pekerjaan	2	2	14	10	8	3,56	Baik
Ketepatan Waktu	3	4	8	8	13	3,67	Baik
Kehadiran	2	2	12	11	9	3,64	Baik
Kemampuan Kerjasama	1	1	9	12	13	3,97	Baik
Efektivitas	5	5	15	7	4	3,00	Cukup Baik
Kemandirian	1	2	2	19	12	4,08	Baik

Sumber : Data diolah, 2023

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,879	1,198		1,569	0,127
	<i>Servant Leadership</i> (X ₁)	0,902	0,084	0,725	10,719	0,000
	Disiplin Kerja (X ₂)	0,201	0,082	0,171	2,453	0,020
	Kepuasan Kerja (X ₃)	0,118	0,054	0,155	2,182	0,037
	R	= 0,964				
	<i>Adjusted R Square</i>	= 0,922				
	F _{hitung}	= 139,458				
	Sig. F	= 0,000				

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Data diolah, 2023

Persamaan regresi diperoleh :

$$Y = 1,879 + 0,902 X_1 + 0,201 X_2 + 0,118 X_3.$$

Nilai $\alpha = 1,879$ artinya apabila *servant leadership*, disiplin kerja dan kepuasan kerja bernilai tetap, maka kinerja karyawan akan bernilai 1,879. Nilai $b_1 = 0,902$, artinya apabila disiplin kerja dan kepuasan kerja bernilai tetap, maka semakin baik *servant leadership* maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan. Nilai $b_2 = 0,201$ artinya apabila *servant leadership* dan kepuasan kerja bernilai tetap, maka semakin baik disiplin kerja maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan. Nilai $b_3 = 0,118$, artinya apabila *servant leadership* dan disiplin kerja bernilai tetap, maka semakin tinggi kepuasan kerja maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 5
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	36
Test Statistic	0,125
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,167 ^c

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar $0,167 > 0,05$. Hal ini menjelaskan bahwa model regresi sudah memenuhi asumsi normalitas atau data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 6
Collinearity Statistic

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	<i>Servant Leadership</i> (X ₁)	0,485	2,062
	Disiplin Kerja (X ₂)	0,455	2,197
	Kepuasan Kerja (X ₃)	0,439	2,279

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan
Sumber : Data diolah, 2023

Pada Tabel 5.14 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan menunjukkan variabel bebas memiliki nilai *Tolerance* $> 0,10$ sedangkan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* < 10 , sehingga tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7
Hasil Uji Glesjer

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)		
	<i>Servant Leadership</i> (X ₁)	0,836	0,409
	Disiplin Kerja (X ₂)	0,024	0,981
	Kepuasan Kerja (X ₃)	-0,059	0,345

a. Dependent Variable: abs_res
Sumber : Data diolah, 2023

Variabel *servant leadership* memiliki nilai Sig 0,409, disiplin kerja dengan nilai Sig. 0,981 dan kepuasan kerja dengan nilai Sig. 0,345, sehingga seluruh variabel memiliki nilai Sig. lebih dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi.

Seluruh hasil uji asumsi klasik maka diketahui pada persamaan regresi tidak terjadi gejala multikolonieritas, distribusi data adalah normal dan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas sehingga model regresi linier berganda bisa digunakan karena mendapatkan hasil prediksi yang baik atau bisa memberikan manfaat dengan benar.

Analisis Korelasi Berganda

Koefisien korelasi berganda adalah 0,964 berada antara 0,80-1,000, hal ini menjelaskan bahwa ada hubungan yang sangat kuat secara simultan antara *servant leadership*, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Analisis Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Nilai *Adjusted R Square* adalah 0,922, artinya besarnya pengaruh *servant leadership*, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan adalah sebesar

92,2%, sedangkan sebesar 7,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji F

Hubungan antara variabel bebas dapat dikatakan signifikan berpengaruh apabila dari uji F signifikansi $\leq \alpha$ (0,05) sehingga model regresi yang digunakan tersebut dianggap layak uji. Berdasarkan hasil analisis Anova, diketahui $F_{sig} 0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak. Hal ini berarti bahwa *servant leadership*, disiplin kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan atau model yang digunakan dalam regresi dianggap layak untuk digunakan, sehingga bisa dilanjutkan ke uji parsial atau uji t.

Uji t

Pengaruh *Servant Leadership* terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji t menunjukkan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT BFI Finance Cabang Denpasar, artinya semakin baik keterampilan kerja maka kinerja karyawan pada PT BFI Finance Cabang Denpasar akan mengalami peningkatan. Informasi lebih lanjut dapat disampaikan bahwa *servant leadership* yang baik di dasarkan pada indikator “Kepercayaan (*trust*)”, yaitu pemimpin mampu membangun kepercayaan karyawan dan membantu mengembangkan kapasitas pribadinya secara penuh. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pala'langan (2021) menyatakan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Awaliya dan Endratno (2023) dan Wikasiwi (2023) yang menyatakan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT BFI Finance Cabang Denpasar,

artinya semakin baik lingkungan kerja fisik maka kinerja karyawan pada PT BFI Finance Cabang Denpasar akan mengalami peningkatan. Informasi lebih lanjut dapat disampaikan disiplin kerja yang baik di dasarkan pada indikator “Frekuensi kehadiran” di mana karyawan tidak pernah melakukan absensi melebihi ketentuan yang berlaku di perusahaan dan “Ketaatan pada standar kerja” yaitu karyawan selalu menaati semua standar kerja yang telah ditetapkan, sehingga terhindar dari kecelakaan kerja maupun kerugian lain yang mungkin dapat terjadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pala'langan (2021), Simatupang dan Safitri (2023), Wikasiwi (2023), serta Andriani, et al., (2023) yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT BFI Finance Cabang Denpasar, artinya semakin tinggi kepuasan kerja maka kinerja karyawan pada PT BFI Finance Cabang Denpasar akan mengalami peningkatan. Informasi lebih lanjut dapat disampaikan disiplin kerja yang baik di dasarkan pada indikator “Kebanggaan karyawan terhadap status pekerjaan” di mana karyawan bangga terhadap status pekerjaan yang diemban saat ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nasution, dkk (2018) menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini didukung oleh penelitian Mariniharsi, et al (2019), Susanto (2019), Simanjuntak (2020), serta Andriani, et al., (2023) yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan..

5. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa *servant leadership*, disiplin kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja karyawan di PT BFI Finance Cabang Denpasar. Penerapan *servant leadership* yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan, demikian pula dengan tingkat disiplin kerja yang tinggi dan tingkat kepuasan kerja yang memadai. *Servant leadership*, sebagai variabel pertama, terbukti memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik pemimpin menerapkan konsep kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan, semakin meningkat pula kinerja karyawan.

Disiplin kerja, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin tinggi tingkat disiplin kerja karyawan, semakin meningkat pula kinerja mereka di PT BFI Finance Cabang Denpasar. Oleh karena itu, peningkatan disiplin kerja perlu diperhatikan untuk mendukung peningkatan kinerja karyawan.

Kepuasan kerja, sebagai variabel ketiga, turut berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, semakin baik pula kinerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus memastikan bahwa kebijakan dan praktik-praktik di tempat kerja mendukung terciptanya kepuasan kerja yang optimal.

Penelitian hanya memperhatikan variabel *servant leadership*, disiplin kerja, dan kepuasan kerja, sehingga penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain seperti motivasi, kompensasi finansial, dan komitmen organisasional untuk analisis yang lebih komprehensif. Sebagai saran, perlu dilakukan peningkatan pada gaya kepemimpinan, khususnya pada aspek perhatian dan kasih sayang kepada karyawan. Disiplin kerja dapat ditingkatkan dengan fokus pada etika kerja, menciptakan suasana harmonis, dan saling menghargai. Peningkatan kepuasan karyawan dapat dicapai dengan memberlakukan kebijakan promosi yang adil, terutama bagi karyawan yang sudah bekerja lebih dari 5 tahun. Dengan implementasi saran ini, diharapkan PT BFI Finance Cabang Denpasar dapat mencapai kinerja karyawan yang lebih

optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, S. C., & Go, M. A. B. (2021). Pengaruh *Servant Leadership* terhadap kinerja karyawan melalui *employee engagement* di restoran Shaburi & Kintan Buffet Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 7(2), 63-74.
- Andriani, J. ., Anggraini, N. ., & Metarini, R. A. . (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT First Media Tbk Cabang Jakarta Selatan . *Scientific Journal Of Reflection : Economic, Accounting, Management and Business*, 6(2), 399-407.
- Awaliya, S., & Endratno, H. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan *Servant Leadership* Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 5(3), 278–287.
- Azhari, R., Supriyatin, S. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia Surabaya. Vol 9 No 6 (2020): *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*
- Bakry, B., & Syamril, S. (2021). Pengaruh *Servant Leadership* terhadap Nilai Kinerja Guru. *JMSP (Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan)*, 5(1), 298-302.
- Basalama, M. Z. S., dan Piartrini, P. S. (2019). Pengaruh Gaya kepemimpinan layanan (*servant leadership*) Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Dana Bank Sultra Kendari. *E-jurnal manajemen*, vol. 8. No. 10, pp : 5984-6001.
- Filatrovi, E. W., Yuniawan, A., & Kristanto, R. S. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepemimpinan Pelayan

- (Servant Leadership) dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pada Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi*, 2(1), 167-179
- Hamzah, A., Wahyudi, W., & Eliana, E. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara XIII Pabrik Minyak Sawit Paser Belengkong. *Manajerial*, 8(01), 22-36.
- Hariyono, Yosua Crispinus., Andrian, Fransisca. (2020). Pengaruh *Servant Leadership* terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja di UD Anugerah Mulya Rejeki. *AGORA*. Vol. 8, No. 2 (2020)
- Harwiki, W. (2018). The impact of servant leadership on organization culture, organizational commitment, organizational citizenship behaviour (OCB) and employee performance in women cooperatives. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 219, 283-290.
- Hasibuan, Malayu. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ningsih, L. W. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Komitmen Afektif pada PT Cipta Nirmala. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1).
- Nurandini, A., dan Lataruva, E., 2014. Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Perum PERUMNAS Jakarta). *Jurnal studi dan organisasi*, vol. 11. No. 2, pp : 78 – 91.
- Pala'langan, A. Y. (2021). Pengaruh servant leadership, disiplin kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja guru. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 9(2), 223-231
- Pranoto, T. K. (2019). Pengaruh Servant Leadership terhadap Kinerja Karyawan di PT. Tata Mulia Nusantara Indah dengan Persepsi Budaya Organisasional sebagai Mediasi. *AGORA*, 7(1).
- Prasetyono, Hendro., Ramadayana, Ira Pratiwi. (2020). Pengaruh servant leadership, komitmen organisasi, dan lingkungan fisik terhadap kinerja guru. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*. Volume 8, No. 2, September 2020 (108-123).
- Purwandari, L.A. 2018. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Layanan (Servant Leadership) dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Child Development Sponsor Program Compassion Indonesia Cluster DIY). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rahayu, M. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Layanan (Servant Leadership) Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Processing Di Kantor Mail Processing Centre Bandung. *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi*, vol. 1. No 1, pp : 99 – 108.
- Rizani, A. T., & Oktafien, S. (2020). The Influence of Organizational Culture and Work Discipline on Employee Performance of PT. BFI Finance Indonesia Tbk.
- Ruhayu, Y. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *CESJ: Center Of Economic Students Journal*, 3(1), 32-42.
- Sahem, M., Ichsan, I., & Bachri, N. (2021). Servant Leadership dan Kompetensi Komunikasi: Dampaknya terhadap Kepuasan dan Kinerja Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) di Aceh Utara. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 5(1), 32-47.
- Sapengga, S.E. 2018. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Layanan (Servant Leadership) terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Daun Kencana Sakti Mojokerto. *Ekonomi Manajemen Universitas Negeri Kristen Petra. AGORA*, vol. 4. No 1,

- pp: 645-651.
- Simatupang, Y. C., & Safitri, W. (2023). Pengaruh Servant Leadership Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement Sebagai Mediasi. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 583-592.
- Sitorus, R. R., Yani, A. S., & Ichsan, M. N. (2019). Pengaruh Thinking Style dan Servant Leadership terhadap Kinerja Karyawan Yang di Moderasi Dengan Penerapan K3. *Media Manajemen Jasa*, 7(1).
- Susilo, A., & Aeni, S. H. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Pengembangan Karir Dengan Kinerja. *The Asia Pacific Journal of Management Studies*, 5(3).
- Syamsidar, S., Lian, B., & Fitriani, Y. (2021). Application of Democratic Leadership Style in Improving Employee Work Discipline and Motivation. *ISEJ: Indonesian Science Education Journal*, 2(1), 1-11.
- Widyawati, E. (2021). Pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja di dinas kelautan dan perikanan provinsi jawa timur. *Soetomo Business Review*, 2(2), 106-112.
- Wikasiwi, S., Wijaya, P., & Putri Trarintya, M. (2023). Meningkatkan Kinerja Guru Melalui Servant Leadership, Disiplin Kerja, Dan Budaya Organisasi. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3(6), 1207-1218.
- Wirawan. (2018). *Kepemimpinan (Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi, dan Penelitian)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada