

Pengaruh Servant Leadership terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak di Jakarta = The effect of servant leadership to job satisfaction of tax Office Employees in Jakarta / Andes Parlin

Andes Parlin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20329766&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Kepuasan kerja merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Jakarta karena dapat memberikan dampak kepada prestasi kerja karyawan. Mempengaruhi kepuasan kerja dapat diartikan sebagai tindakan mempengaruhi perilaku karyawan untuk meningkatkan prestasi kerja mereka. Secara teoritis, kepemimpinan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Terkait dengan hal ini, sesuai dengan sasaran reformasi birokrasi berupa peningkatan pelayanan publik, maka pemimpin yang dibutuhkan oleh KPP di Jakarta saat ini adalah pemimpin yang dapat memberikan teladan dalam melayani orang lain. Gaya kepemimpinan yang fokus dalam melayani orang lain terutama bawahan adalah servant leadership. Melalui keteladanan dalam melayani orang lain, pemimpin servant berusaha menciptakan bawahan yang memiliki kemampuan dan kemauan untuk melayani orang lain. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh servant leadership terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak di Jakarta. Responden penelitian ini berjumlah sebanyak 438 orang yang berasal dari 12 KPP di Jakarta. Instrumen pengukuran servant leadership yang digunakan dalam penelitian ini merupakan adaptasi dan kombinasi dari servant leadership questionnaire yang dikembangkan oleh Ehrhart (2004) dan Liden et al. (2008). Sedangkan instrumen pengukuran kepuasan kerja yang digunakan merupakan adaptasi dari job satisfaction survey Spector (1997). Hasil penelitian membuktikan bahwa servant leadership memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap setiap dimensi kepuasan kerja karyawan KPP di Jakarta. Berperilaku etis dan menciptakan nilai bagi orang lain di luar organisasi merupakan dimensi servant leadership yang paling banyak mempengaruhi dimensi kepuasan kerja karyawan. Hal ini membuktikan bahwa keteladanan atasan melalui perilaku etis dibutuhkan bawahan untuk mensukseskan program reformasi birokrasi yang fokus pada perbaikan pelayanan kepada wajib pajak.

<hr>

ABSTRACT

Job satisfaction is an important thing that must be considered by the tax offices in Jakarta because it had an impact on employee performance. Affecting job satisfaction can be defined as the act of influencing the employees behavior to improve their job performance. Theoretically, leadership is an important factor

that affecting job satisfaction. In this regard, in accordance with the objectives of bureaucratic reform that is increasing of public services, the leaders needed at the tax offices in Jakarta today is a leader who can set an example in serving others. The leadership style that focused on serving others, especially subordinates is servant leadership. By example in serving others, servant leader is trying to create a subordinate who have the ability and willingness to serve others. This research was conducted to determine the effect of servant leadership to job satisfaction of tax office employees in Jakarta. The respondents of this study is 438 employees from twelve tax offices in Jakarta. Servant leadership instrument used in this study is an adaptation and combination of servant leadership questionnaire which is developed by Ehrhart (2004) and Liden et al. (2008). While job satisfaction instrument used is an adaptation of Spector's job satisfaction survey (1997). This research proves that servant leadership has a significant positive effect on every job satisfaction dimensions of tax office employees in Jakarta. Behaving ethically and create value for others outside the organization are servant leadership dimensions that have the most influence on job satisfaction dimensions. It proves that an exemplary from a leader through ethical behavior is required by subordinate to succeed bureaucratic reform program that focuses on improving services to taxpayers.