

**SKRIPSI PENELITIAN
PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN BEBAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA BANK BRI KC BANJARMASIN
AHMAD YANI**



**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**

OLEH:

Muhammad Ruyani Renaldy

NIM: 1710312310054

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2024**

LEMBAR LEGALITAS

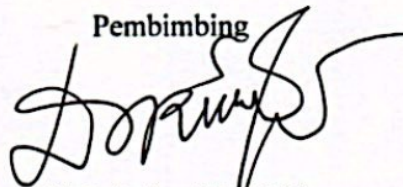
**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN BEBAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA BANK BRI KC BANJARMASIN AHMAD
YANI**

Yang disusun oleh:

Muhammad Ruyani Renaldy
NIM : 1710312310054

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 19 Juli 2024 dan Dinyatakan
Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Pembimbing



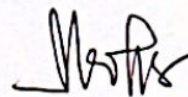
Hj. Dahniar, SE/M.Si
NIP. 19691221 199702 2 005

Penguji I



Dr. Zakhyadi Ariffin, M.Si
NIP. 19600208 198703 1 001


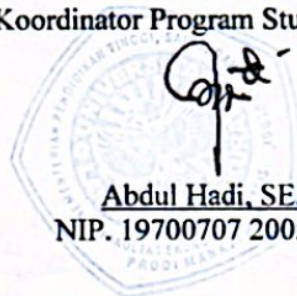
Penguji II



Dr. Meiske Claudia, SE.MM
NIP. 19721010 200312 2 002

Mengetahui

Koordinator Program Studi Manajemen

Abdul Hadi, SE, M.Si
NIP. 19700707 200501 1 001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
BANJARMASIN**

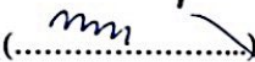
Nama : Muhammad Ruyani Renaldy
NIM : 1710312310054
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH SERVANT LEADERSHIP DAN
BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA BANK BRI KC
BANJARMASIN AHMAD YANI
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Ujian Dilaksanakan : Ruang Ujian C-3 PG, 19 Juli 2024

Tim Penguji

Pembimbing : Hj. Dahniar, SE, M.Si

()

Penguji I : Dr. Zakhyadi Ariffin, M.Si

()

Penguji II : Dr. Meiske Claudia, SE.MM

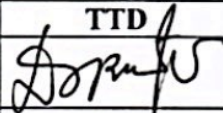
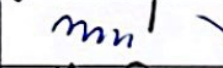
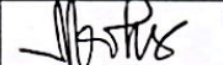
()

LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Muhammad Ruyani Renaldy
NIM : 1710312310054
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH SERVANT LEADERSHIP DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK BRI KC BANJARMASIN AHMAD YANI
Hari/Tanggal : Jum'at, 19 Juli 2024
Tempat : Ruang Ujian C-3 PG
Waktu Ujian : 09.30-11.30 WITA

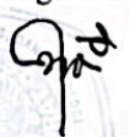
Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji

No	Nama	Keterangan	TTD
1.	<u>Hj. Dahniar, SE, M.Si</u> NIP. 19691221 199702 2 005	Pembimbing	
2.	<u>Dr. Zakhyadi Ariffin, M.Si</u> NIP. 19600208 198703 1 001	Penguji I	
3.	<u>Dr. Meiske Claudia, SE.MM</u> NIP. 19721010 200312 2 002	Penguji II	


Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji:

Banjarmasin, 14 Oktober 2024

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Manajemen


Abdul Hadi, SE, M.Si
NIP. 19700707 200501 1 001

Mahasiswa


Muhammad Ruyani Renaldy
NIM. 1710312310054

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 14 Oktober 2024
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Ruyani Renaldy
NIM 1710312310054

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya tujukan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul **"PENGARUH SERVANT LEADERSHIP DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK BRI KC BANJARMASIN AHMAD YANI"**. Penelitian skripsi ini merupakan upaya saya untuk memenuhi persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar dari awal hingga akhir tanpa adanya bimbingan, saram, kritik, doa, dan dukungan dari kedua orang tua, dosen pembimbing, dan semua pihak yang telah membantu. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Yunani, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Abdul Hadi, SE, M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Ahmad Rifani, SE, MM selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan dukungan dan nasihat selama peneliti menempuh perkuliahan sampai pada penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Hj. Dahniar, SE, M.Si selaku Dosen pembimbing yang banyak meluangkan waktu, pikiran dan tenaga dalam memberikan bimbingan, baik berupa kritik maupun saran agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Dr. Zakhyadi Ariffin, M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktu, pikiran dan senantiasa memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Meiske Claudia, SE, MM selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan senantiasa memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar serta seluruh staf di Fakultas Ekonomi

dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan banyak pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat bagi penulis.

8. Ibunda Nurdiana., Saudari-saudari Nedy, Neyla, dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan do'a, dukungan, motivasi, semangat, saran dan kasih sayang tak terhingga, serta dalam memfasilitasi kenyamanan dan kemudahan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Ramadhana yang senantiasa dengan tulus selalu menemani, mendengarkan segala keluh kesah, mendukung, memberi semangat, doa'a, motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman terdekat saya Farizan, Ihsan, yang telah memberikan dukungan, motivasi, doa hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman terbaik sejak awal perkuliahan Nazar, Hadi, Ferdy yang senantiasa memberikan dukungan dan saling membantu di masa perkuliahan baik dari awal hingga saat penyelesaian skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman yang sedikit banyaknya membantu, mendukung dan memberi semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua pihak yang telah memberikan doa, semangat dukungan dan bantuan kepada penulis selalu diberkahi dengan kebaikan dan diberikan kelancaran dalam segala urusan serta selalu diberikan kesehatan oleh Allah SWT. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan saya ucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 14 Oktober 2024

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Ruyani Renaldy

NIM 1710312310054

ABSTRAK

Muhammad Ruyani Renaldy (2024). Pengaruh Servant Leadership Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BRI KC Banjarmasin Ahmad Yani. Pembimbing: Widyarfendhi.

Penelitian ini dilakukan untuk (1) menganalisis pengaruh servant leadership dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI KC Banjarmasin Ahmad Yani (2) menganalisis pengaruh servant leadership terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI KC Banjarmasin Ahmad Yani (3) menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI KC Banjarmasin Ahmad. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory research atau kausal. Populasi penelitian ini sebanyak 64 pelaku usah, teknik *total sampling* dan sampel penelitian sebanyak 64 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda, uji F, Uji T dan uji determinasi dengan program SPSS versi 24. Hasil Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh servant leadership dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI KC Banjarmasin Ahmad Yani. Terdapat pengaruh servant leadership terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI KC Banjarmasin Ahmad Yani. Terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI KC Banjarmasin Ahmad. Berdasarkan hasil penelitian disarankan bahwa perlu pimpinan dapat memberikan dorongan pada karyawan dalam melaksanakan tugas sehingga dapat meringankan beban kerja mereka dan akhirnya dapat meningkatkan kinerja karyawan agar lebih baik.

Kata Kunci: *servant leadership, beban kerja, kinerja karyawan*

ABSTRACT

Muhammad Ruyani Renaldy (2024). The Influence of Servant Leadership and Workload on Employee Performance at Bank BRI KC Banjarmasin Ahmad Yani. Supervisor: Widyarfendhi.

This study was conducted to (1) analyze the influence of servant leadership and workload on employee performance at Bank BRI KC Banjarmasin Ahmad Yani (2) analyze the influence of servant leadership on employee performance at Bank BRI KC Banjarmasin Ahmad Yani (3) analyze the influence of workload on employee performance at Bank BRI KC Banjarmasin Ahmad. The research method uses a quantitative approach with an explanatory research or causal method. The population of this study was 64 business actors, the total sampling technique and the research sample were 64 people. The data collection technique used a questionnaire. Data analysis used multiple regression analysis, F test, T test and determination test with the SPSS version 24 program. The results of this study prove that there is an influence of servant leadership and workload on employee performance at Bank BRI KC Banjarmasin Ahmad Yani. There is an influence of servant leadership on employee performance at Bank BRI KC Banjarmasin Ahmad Yani. There is an influence of workload on employee performance at Bank BRI KC Banjarmasin Ahmad. Based on the results of the study, it is suggested that leaders need to be able to provide encouragement to employees in carrying out their duties so that they can lighten their workload and ultimately improve employee performance to be better.

Keywords: servant leadership, workload, employee performance

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	iii
HALAMAN DAFTAR TABEL	vi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJUAN PUSTAKA	21
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 <i>Servant Leadership</i>	17
2.1.1.1 Pengertian <i>Servant Leadership</i>	17
2.1.1.2 Karakteristik <i>Servant Leadership</i>	17
2.1.1.3 Indikator <i>Servant Leadership</i>	18
2.1.2 Beban Kerja	20
2.1.2.1 Pengertian Beban Kerja	20
2.1.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	21
2.1.2.3 Indikator Beban Kerja	24
2.1.3 Kinerja	24
2.1.3.1 Kinerja Karyawan	24
2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja ...	25
2.1.3.3 Indikator Kinerja Karyawan	27
2.2 Penelitian Sebelumnya	29
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL HIPOTESIS	37

3.1 Kerangka Konseptual	37
3.2 Hipotesis Penelitian	38
BAB IV METODE PENELITIAN.....	42
4.1 Ruang Lingkup Penelitian	42
4.2 Jenis Penelitian	42
4.3 Unit Analisis.....	44
4.4 Populasi dan Sampel.....	44
4.5 Defenisi Operasional Variabel	45
4.6 Teknik Pengumpulan Data	46
4.7 Uji Validitas dan Uji Realibitas	47
4.7.1 Uji Validitas dan	47
4.7.2 Uji Realibitas	47
4.8 Teknik Analisis Data	48
4.8.1 Uji Deskriptif	48
4.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.9 Uji Hipotesis.....	49
4.9.1 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	50
4.9.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
4.9.3 Uji parsial (Uji t).....	51
BAB V HASIL PENELITIAN.....	52
5.1 Hasil Penelitian	52
5.1.1 Karakteristik Responden	52
5.1.2 Hasil uji Validitas dan reliabilitas Instrumen	55
5.1.3 Hasil Deskriptif	57
5.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	65
5.1.5 Hasil Uji Hipotesis	71
5.2 Pembahasan	73
5.3 Implikasi Hasil Penelitian	83
BAB VI PENUTUP	87
6.1 Kesimpulan	86

6.2 Saran-Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	53
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 5.4	Hasil Uji Validitas Variabel	55
Tabel 5.5	Uji Reabilitas Variabel	56
Tabel 5.6	Pimpinan Selalu Mengutamakan Kepentingan Karyawan Dan Nasabah Dalam Melakukan Pelayanan (X1.1)	57
Tabel 5.7	Pimpinan Mampu Mengembalikan Semangat Kerja Karyawan Ketika Menghadapi Tantangan Kerja (X1.2)	58
Tabel 5.8	Pimpinan Selalu Mampu Menerapkan Program Kerjanya Dengan Baik (X1.3)	58
Tabel 5.9	Pimpinan Mampu Memetakan Persoalan Di Kantor (X1.4)	59
Tabel 5.10	Pimpinan Selalu Menghargai Kontribusi Positif Karyawan Untuk Kemajuan Perusahaan (X1.5)	59
Tabel 5.11	Target yang Harus Bapak/Ibu Capai dalam Pekerjaan Sudah Jelas (X2.1)	60
Tabel 5.12	Jumlah Pegawai yang Ada Saat Ini Sudah Cukup untuk Menangani Pekerjaan yang Ada (X2.2)	60
Tabel 5.13	Bapak/Ibu Selalu Mengerjakan Pekerjaan yang Sama Setiap Harinya (X2.3)	61
Tabel 5.14	Pada Saat-Saat Tertentu Bapak/Ibu menjadi Sangat Sibuk (<i>Over Load</i>) dengan Pekerjaan Bapak/Ibu (X2.4)	61
Tabel 5.15	Beban Kerja Bapak/Ibu Sudah Sesuai dengan Standar Perbankan (X2.5)	62
Tabel 5.16	Standar Kerja Perbankan Sesuai dengan Beban Kerja yang Bapak/Ibu Harapkan (X2.6)	62

Tabel 5.17	Bapak/Ibu memahami Tugas dan Tanggung Jawab dalam Melakukan Pekerjaan (Y.1)	63
Tabel 5.18	Bapak/Ibu dapat Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai dengan Waktu yang Diberikan (Y.2)	63
Tabel 5.19	Bapak/Ibu Berperilaku Positif dalam Bekerja, Berhubungan Secara Efektif dengan Rekan Kerja, Pengawas dan Pihak Lainnya (Y.3)	64
Tabel 5.20	Bapak/Ibu dapat Mengidentifikasi Masalah dan Mencari Solusi Atas Masalah tersebut Berdasarkan Informasi yang Akurat dan Relevan (Y.4)	64
Tabel 5.21	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	65
Tabel 5.22	Hasil Uji Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF	66
Tabel 5.23	Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 5.24	Uji Linearitas	68
Tabel 5.25	Model Regresi Linear Berganda	69
Tabel 5.26	Hasil Koefisien Determinasi	70
Tabel 5.27	Hasil Uji F	71
Tabel 5.28	Hasil uji parsial (Uji t)	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	49
--------------------------------------	----