

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada era “millennial” saat ini persaingan global semakin ketat. Banyak perusahaan-perusahaan yang gulung tikar karena tidak dapat mengikuti perkembangan jaman yang terjadi pada saat ini. Ketika terjadinya persaingan global yang sangat ketat perusahaan dituntut untuk menyiapkan strategi agar dapat bersaing dengan perusahaan lain dan siap mengikuti perubahan jaman yang segala sesuatunya berubah secara cepat. Tidak hanya perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur saja yang dituntut untuk menyiapkan strategi dalam menghadapi perubahan jaman saat ini, perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa juga dituntut untuk mengikuti perkembangan jaman saat ini. Seperti halnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa pendidikan, pada jaman “millennial” saat ini ketika perguruan tinggi masih menawarkan program studi yang cukup lama (kolot), serta menggunakan metode konvensional dari sistem mengajar dan sistem administrasinya maka perguruan tinggi tersebut tidak akan diminati oleh calon konsumen. Para calon mahasiswa saat ini ingin memilih program studi yang sesuai dengan perkembangan jaman saat ini dan berguna nantinya untuk modal mereka bekerja, serta segala sesuatu dapat terselesaikan dengan cepat terutama permasalahan tentang administrasi perkuliahan.

Pada jaman saat ini persaingan dalam bidang pendidikan khususnya dalam skala perguruan tinggi semakin ketat. Banyak perguruan tinggi luar negeri yang

membuka peluang dan membuat strategi dengan cara jika mendaftar ke perguruan tinggi di luar negeri persyaratan yang dibutuhkan sangat *simple* (nilai *toefl* dan nilai raport saja), sehingga menarik minat anak-anak Indonesia untuk dapat berkuliah di luar negeri. Selain itu juga banyak perguruan tinggi baru yang bermunculan dan menawarkan program-program yang disesuaikan dengan tuntutan persaingan global saat ini. Jika perguruan tinggi yang sudah lama berdiri tidak melakukan perubahan dan selalu monoton dalam menjalankan sistem perkuliahan dan administrasi dengan metode konvensional, maka akan kalah bersaing dengan perguruan tinggi yang lainnya.

Salah satu sumber daya yang saat ini menjadi aspek penting untuk menghasilkan tercapainya tujuan organisasi adalah sumber daya manusia. Dasar pengelolaan manusia sebenarnya dapat ditiru namun strategi yang paling efektif bagi organisasi dalam menemukan cara-cara yang unik untuk menarik, mempertahankan serta memotivasi karyawan akan lebih sulit untuk ditiru (Margaretha & Saragih, 2013 : 1). Strategi suatu organisasi untuk dapat bersaing dengan organisasi lain adalah dengan cara memelihara karyawan dengan baik, memiliki karyawan yang berkualitas, kompeten dalam bidang pekerjaannya, memiliki komitmen yang kuat, agar organisasi dapat berjalan secara dinamis. Apabila perusahaan tidak dalam kondisi seperti itu maka dapat memunculkan permasalahan dalam organisasi seperti penurunan kerja, ketidakpuasan dalam bekerja, dan adanya kecenderungan *turnover*. Permasalahan tersebut tentu saja dapat menghambat tercapainya tujuan organisasi. Untuk mengatasi masalah tersebut dan mendorong agar organisasi dapat berhasil melaksanakan strategi yang

telah dipersiapkan maka organisasi perlu untuk menimbulkan, menumbuhkan serta meningkatkan rasa keterikatan (*engagement*) dari sumber daya manusia terhadap organisasi (yang biasa disebut dengan istilah “*employee engagement*”).

*Employee engagement* merupakan konsep baru yang sering terdengar dikalangan ilmu Sumber Daya Manusia. Istilah *employee engagement* pertama kali muncul dari tokoh bernama William Kahn pada tahun 1990 yang tercantum dalam jurnal yang berjudul “*PSYCHOLOGICAL CONDITIONS OF PERSONAL ENGAGEMENT AND DISENGAGEMENT AT WORK*” yang dijelaskan sebagai teori mengenai hubungan dan keterlibatan yang terjadi erat secara fisik, kognitif, dan emosional antara seseorang dengan perannya dalam sebuah pekerjaan.

Dalam organisasi, *engagement* yang berasal dari karyawan tentu sangat diperlukan agar para karyawan dapat memberikan kemajuan bagi organisasi tempat mereka bekerja. Ketika karyawan merasa mereka memiliki keterikatan (*engaged*) dengan organisasi tempat mereka bekerja maka mereka akan memberikan tingkat energi baik secara psikis maupun fisik. Misalkan saja seorang karyawan yang melakukan lembur pada malam hari bahkan waktu hari liburanya digunakan untuk menyelesaikan pekerjaannya, karyawan yang tidak membanding-bandingkan organisasinya dengan organisasi yang lain, ikut memikirkan masalah organisasi yang sebenarnya tidak berhubungan langsung dengan diri karyawan itu sendiri. Penting bagi organisasi untuk memperhatikan tingkat *engagement* para karyawannya karena hal tersebut sangat berkaitan erat dengan *outcome* bisnis perusahaan tersebut. Pernyataan ini didukung oleh pendapat Mujiasi dan Ratnaningsih (2011 : 5), “*employee engagement* atau seringkali

diterjemahkan sebagai keterikatan karyawan, merupakan kontributor penting dalam upaya retensi karyawan, retensi dan kepuasan pelanggan, serta kinerja”. Marciano (2010 : 11) menambahkan bahwa *employee engagement* memiliki beberapa keuntungan yaitu meningkatkan produktivitas, meningkatkan keuntungan, menambah efisiensi, menurunkan *turnover*, mengurangi ketidakhadiran, mengurangi penipuan, meningkatkan kepuasan konsumen, mengurangi kecelakaan kerja dan meminimalkan keluhan karyawan.

McBain (2007 : 18) menjelaskan bahwa ada tiga kluster utama yang menjadi penggerak *employee engagement*, yaitu organisasi, kepemimpinan, serta *working life*. *Working life* berkaitan dengan kondisi lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman bagi karyawan di suatu perusahaan, misalnya berkaitan dengan kebijakan – kebijakan yang diciptakan oleh organisasi, pengambilan keputusan yang melibatkan karyawan, keadilan yang prosedural, serta perhatian akan keseimbangan antara kehidupan kerja dan keluarga karyawan.

Menurut McBain (2007 : 18) salah satu penggerak *employee engagement* adalah kepemimpinan. Dalam pembentukan *employee engagement* dibutuhkan waktu serta komitmen yang tinggi dari pemimpin serta dibutuhkan juga konsistensi para pimpinan dalam memonitoring karyawan. Keterampilan yang dibutuhkan oleh pemimpin diantaranya adalah kemampuan mendengarkan, memberikan umpan balik dan penilaian kerja serta memberikan pengakuan atas hasil kinerja. Kepemimpinan terbentuk dari beberapa unsur, yaitu adanya proses atau hubungan antara pemimpin dan pengikut, adanya pengaruh sosial, peran kepemimpinan ada disetiap tingkatan dalam organisasi dan berfokus pada

pencapaian tujuan. Salah satu gaya kepemimpinan yang dapat menjadi penggerak pengembangan *employee engagement* adalah gaya kepemimpinan *servant leadership*.

*Servant leadership* ini merupakan gaya kepemimpinan yang terbaru saat ini dan sedang berkembang di Indonesia. Istilah *servant leadership* muncul berdasarkan suatu buku yang ditulis oleh Robert K. Greenleaf pada tahun 1970 dengan bukunya yang berjudul “*The Servant as Leader*”. Greenleaf menyatakan *servant leadership* adalah suatu kepemimpinan yang berawal dari perasaan tulus dari hati yang berkehendak untuk melayani. Orientasi *servant leadership* adalah untuk melayani pengikut dengan standar moral spiritual. Para *servant leadership* biasanya menempatkan kebutuhan pengikut sebagai prioritas utama dan memperlakukannya sebagai rekan kerja, sehingga kedekatan diantara keduanya sangatlah erat karena saling terlibat satu sama lain (Mira & Margaretha, 2012 : 100).

Pada penelitian sebelumnya, Hidayatullah (dalam Hamonangan, 2007) menemukan adanya kecenderungan menurunnya kepercayaan pengikut kepada para pemimpinnya. Menurunnya kepercayaan ini dapat menjurus pada krisis kepercayaan karyawan terhadap para pemimpinnya. Para pemimpin seharusnya menjadi teladan bagi para pengikut. Akan tetapi, pada kenyataannya tidak semua pemimpin mampu menjadi teladan bagi para pengikutnya. Terkadang pemimpin bahkan memberikan contoh yang kurang baik pada karyawannya seperti bermalas – malasan, mangkir pada saat jam kerja, atau melanggar aturan sehingga dapat memengaruhi perilaku karyawan dalam organisasi untuk meniru perilaku

pemimpinnya. *Servant leadership* merupakan suatu tipe atau model kepemimpinan yang dikembangkan untuk mengatasi krisis kepemimpinan berupa menurunnya kepercayaan *follower* terhadap keteladanan pemimpinnya.

Penggerak *employee engagement* lainnya adalah organisasi. Organisasi berkaitan dengan struktur dan sistem organisasi, budaya yang dianut oleh organisasi, visi dan misi organisasi, serta citra dari organisasi itu sendiri. Budaya organisasi yang dapat menciptakan karyawan yang *engaged* adalah budaya organisasi yang memiliki keterbukaan, sikap *supportive*, keadilan dan kepercayaan terhadap nilai organisasi serta komunikasi yang baik. Keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari adanya budaya organisasi yang melekat pada setiap anggota perusahaan. Dalam rangka meningkatkan manajemen, biarkan budaya organisasi mendapatkan efek yang tepat pada karyawan, hal ini penting untuk memahami bagaimana budaya organisasi berdampak pada perilaku karyawan. Schein (2010 : 27) menyatakan budaya organisasi sebagai suatu pola dari asumsi-asumsi dasar yang dipelajari oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk dapat beradaptasi dengan tantangan eksternal dan saling terintegrasi secara internal.

Banyak organisasi mencoba untuk membentuk sebuah budaya (*culture*) dan lingkungan yang merefleksikan *values*, misi dan *goals* dan beberapa secara aktif fokus dalam *engaging* karyawan sebagai kunci *driver of success* (Allen, 2014 : 1). Organisasi yang ideal adalah budaya organisasi yang terbuka, perilaku saling mendukung, dan komunikasi yang baik antara organisasi dan karyawan (Suharti & Suliyanto, 2012 : 129). Mengkomunikasikan *value* dari *employee engagement* dan

menanamkan *a sense of purpose* melalui *statement* misi perusahaan dan komunikasi eksekutif lainnya. Contohnya, pernyataan misi membantu karyawan merasakan mereka melakukan sesuatu yang penting, membuat perbedaan dalam kehidupan anak dan keluarga. Membentuk budaya organisasi dan *employee engagement* yang positif di dalam lingkungan kerja membutuhkan banyak *effort*, komitmen dan pengikut, namun hal ini merupakan *core* dari banyak organisasi yang sukses. Kejujuran dan rasa saling percaya sebagai nilai organisasi dibutuhkan dalam membentuk *employee engagement*. Setelah dirasakan *employee engagement* meningkat, perusahaan dengan budaya organisasi yang baik dapat mempertahankan budaya tersebut dan antar karyawan saling mengingatkan dan menjalankan nilai – nilai yang ada (Suharti & Suliyanto, 2012 : 130).

*Employee engagement* bukanlah *quick fix* dan tidak dapat disampaikan oleh sebuah survey kepada karyawan, sebuah perubahan pada proses atau prosedur, bahkan sebuah kelas training motivasional, ini membutuhkan sebuah investasi waktu, energi dan komitmen dari setiap *leader* pada organisasi untuk menggerakkan dan mempertahankannya. (Allen, 2014 : 1). *Employee engagement* merupakan tanggung jawab dari *leadership*. Hal ini bukanlah sebuah aktivitas atau inisiatif, ini merupakan perubahan budaya (*culture*), sebuah perubahan bagaimana *leader* memimpin, apa yang mereka lakukan dan keputusan apa yang mereka buat (Allen, 2014 : 2).

Gambaran secara umum dari perusahaan ini adalah sebuah perusahaan jasa yang bergerak di bidang pendidikan dan berlokasi di kota Bandung. Didirikan pada bulan September tahun 1965. Lembaga Pendidikan “XYZ” telah memiliki

jumlah karyawan yang cukup banyak. Jumlah karyawan yang bekerja sebagai karyawan administrasi sebanyak 269 karyawan. Dalam Lembaga Pendidikan “XYZ” terdapat 2 status karyawan (tetap dan kontrak) dan dikalangan karyawan administrasi terdapat 4 tingkatan jabatan karyawan (Staf, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Direktur Direktorat).

Pada tahun 2016 Lembaga Pendidikan “XYZ” ini mengalami pergantian pimpinan untuk masa jabatan periode 2016-2020. Tentu ketika suatu organisasi mengalami pergantian kepemimpinan lalu kebijakan juga akan berubah. Salah satu yang berubah dari kepemimpinan saat ini adalah pimpinan Lembaga Pendidikan “XYZ” sedang mencoba untuk menerapkan gaya kepemimpinan *servant leadership*. Pimpinan Lembaga Pendidikan “XYZ” ingin merasakan nilai-nilai yang dianut oleh organisasi benar-benar dirasakan bahkan dapat tersalurkan kepada seluruh civitas akademika melalui kepemimpinan yang melayani. Diharapkan juga dengan menerapkan *servant leadership* dapat membuat para karyawan merasa bahwa tempat mereka bekerja saat ini merupakan rumah kedua mereka dan mereka merasakan terikat pada organisasi tersebut.

Nilai-nilai yang terbentuk oleh Lembaga Pendidikan “XYZ”, yaitu *Integrity, Care, Excellence*. Menurut Riche Richard dalam websitenya “Kita Semua Memosisikan Nilai Berdasarkan Kompas Moral yang Menuntun Kita Pada Bagaimana Memperlakukan Orang Lain Dan Terhadap Diri Sendiri”. Dilihat dari pernyataan tersebut bahwa nilai organisasi sangat penting untuk menunjukkan arah kemana kita akan membawa organisasi ini. Maka dari itu sudah 52 tahun Lembaga Pendidikan “XYZ” berdiri tetapi dirasa nilai-nilai yang dipegang masih

belum terlalu dirasakan oleh civitas akademika. Sedangkan Lembaga Pendidikan “XYZ” telah melakukan proses pengenalan nilai pada karyawan dengan beberapa cara, antara lain seperti memasang banner, melalui website perusahaan, melalui *workshop* pada karyawan, ketika masa orientasi karyawan juga telah dijelaskan. Namun dari cara-cara yang telah dilakukan oleh Lembaga Pendidikan “XYZ”, Lembaga Pendidikan “XYZ” merasa belum yakin bahwa hal tersebut dapat menimbulkan *employee engagement* yang kuat. Berikut ini penjelasan mengenai nilai-nilai yang diharapkan dapat muncul dalam diri karyawan melalui arahan atau pembinaan dari para pemimpin dengan menerapkan *servant leadership*.

*Integrity*, Nilai dalam ranah menjadi diri sendiri (*value of being*). Integritas (*Integrity*) adalah sebuah kualitas dari yang mendorong seseorang untuk menjadi jujur, hidup bermoral dan dapat diandalkan/dipercaya, dimana kata-kata dan perbuatannya merupakan suatu keutuhan/bersesuaian (tidak kontradiksi) kapan saja dan sewaktu bersama siapa saja.

*Care*, Nilai dalam ranah berelasi (*value of relating*). Kepedulian (*Care*) adalah sebuah keseriusan hati dan tindakan yang lahir dari kasih yang mendalam dalam rangka memelihara relasi yang berkesinambungan dan mencegah terjadinya kerusakan relasi tersebut.

*Excellence*, Nilai dalam ranah berkarya (*value of working*). Keprimaan (*Excellence*) adalah sebuah kualitas diri untuk mencapai hasil terbaik dan berbeda (*exceptional good/distinguished*) melalui ketekunan, sikap yang autentik dan standar yang dinamis.

Perubahan yang terjadi tentu perlu didukung dengan fasilitas yang ada, tidak terlepas dari para pemimpin yang menanamkan nilai-nilai yang akan dibagikan dan menjadi bagian dari budaya organisasi. Dengan adanya budaya dapat memberikan kenyamanan dalam bekerja dengan relasi interpersonal yang harmoni dengan tujuan untuk memberikan kemampuan yang penuh dari karyawan (Li, 2015 : 1). Apabila perubahan budaya tidak disertai adanya rasa tanggung jawab pemimpin untuk menanamkan nilai organisasi, maka karyawan akan sulit untuk meneladani dan tidak dapat *engaged* dalam perusahaan sehingga menyebabkan rasa keterlibatan karyawan dengan organisasi rendah.

Karyawan di lembaga pendidikan “XYZ” diduga memiliki rasa “*engaged*” terhadap perusahaan maupun pekerjaannya rendah. Peneliti melakukan observasi pada tanggal 23 Agustus 2017 dan hasil observasi menunjukkan adanya permasalahan diantaranya adalah:

**Tabel 1.1**

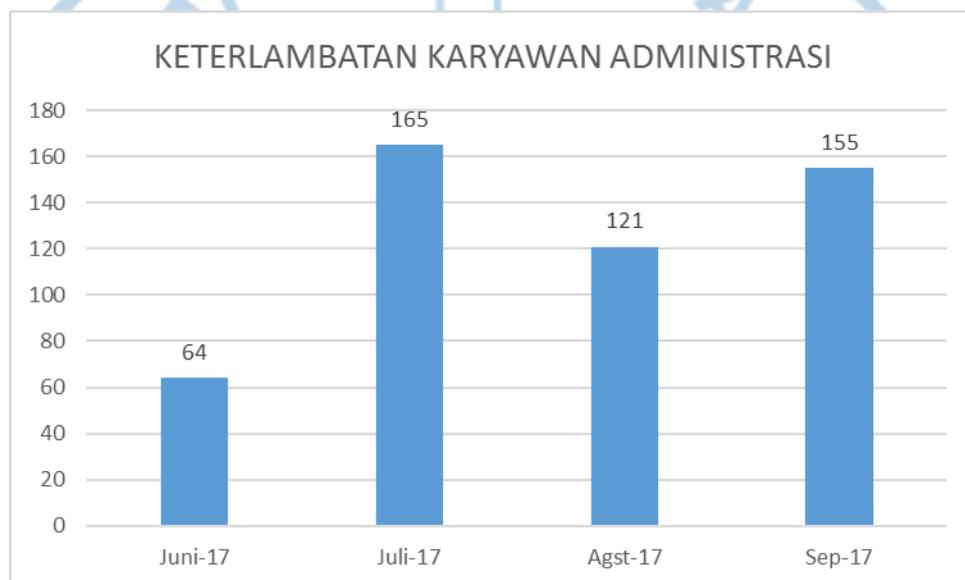
***Employee Engagement Terhadap Perusahaan Dan Pekerjaan***

No.	Permasalahan	Jawaban “YA”	Jawaban “TIDAK”
1.	Sulit melepaskan diri dari pekerjaan.	30% (6 orang)	70% (14 orang)
2.	Merasa bersemangat ketika berangkat bekerja.	45% (9 orang)	55% (11 orang)
3.	Merasa senang saat sibuk bekerja.	70% (14 orang)	30% (6 orang)

**Sumber : Lembaga Pendidikan “XYZ”.**

Dari hasil observasi di atas, menunjukkan terdapat 3 (tiga) permasalahan yang terjadi pada karyawan di Lembaga Pendidikan “XYZ”. Para karyawan merasa tidak sulit melepaskan diri dari pekerjaannya, mereka tidak bersemangat ketika berangkat bekerja, dan karyawan kurang senang ketika sibuk bekerja. Permasalahan mereka merasa tidak bersemangat ketika berangkat bekerja akan berdampak pada keterlambatan masuk jam kerja. Diperoleh data keterlambatan karyawan di Lembaga Pendidikan “XYZ” sebagai berikut:

**Grafik 1.1**  
**Keterlambatan Karyawan Administrasi**



**Sumber: Lembaga Pendidikan “XYZ”**

Dari data yang didapat ini kemudian dilakukan wawancara kepada karyawan dan salah satu staff direktorat sumber daya dan pengembangan insani untuk melihat penyebab terjadinya masalah *employee engagement* di Lembaga Pendidikan “XYZ”.

**Tabel 1.2**

**Hasil Wawancara Terhadap Karyawan Dan Staf Sumber Daya  
Pengembangan Insani Lembaga Pendidikan “XYZ”**

<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
1	Berdasarkan hasil pra survey yang didapat. Apakah bapak/ibu merasa sulit untuk melepaskan diri dari pekerjaan?	Karyawan (Sumber: Ibu X)  Saya merasa tidak sulit untuk melepaskan diri saya dari pekerjaan saya. Jika suatu saat nanti ketika saya atau perusahaan lain menawarkan gaji dan budaya organisasi yang lebih baik, tentunya saya akan berpindah pekerjaan. Apalagi umur saya masih terhitung muda. Di samping gaji dan budaya organisasi saya merasa bahwa struktur kepemimpinan didalam suatu organisasi juga penting. Pimpinan saya saat ini kurang bisa mempercayai bawahannya dan ketika bawahan melakukan sesuatu kesalahan maka pimpinan saya selalu marah dan seakan bahwa saya bekerja tidak benar. Saya tidak mengharapkan pimpinan seperti itu, saya mengharapkan pemimpin yang mengayomi bawahannya.
2.	Apakah bapak/ibu bersemangat saat berangkat bekerja dan senang ketika sibuk bekerja?	Karyawan (Sumber: Ibu X)  Saya kurang bersemangat ketika berangkat kerja. Saya banyak mengalami keterlambatan saat bekerja. Saya senang dengan pekerjaan saya. Namun jika saya merasa akan mengalami kesibukan bekerja saya kurang menyukai.

No	Pertanyaan	Jawaban
3.	Bolehkah saya meminta data keterlambatan karyawan di Lembaga Pendidikan “XYZ” selama periode Juni – September 2017?	<p>Staff Direktorat Sumber Daya Pengembangan Insani (Sumber: Bapak X)</p> <p>Boleh, akan saya berikan. Waktu beberapa tahun lalu jumlah keterlambatan karyawan setiap bulannya meningkat. Selalu di setiap unit kerja jumlah karyawan yang terlambat cukup banyak, tetapi setelah kita memberikan aturan bahwa jika terlambat akan dipotong gajinya dan kami akan memberikan SP. Ketika kita menerapkan aturan tersebut jumlah keterlambatan karyawan sudah menurun. Ini merupakan salah satu budaya baru untuk lebih tegas dalam menjalankan aturan agar karyawan disiplin dalam bekerja.</p>

**Sumber: Hasil Wawancara**

Keterlambatan karyawan juga dapat menunjukkan dedikasi (*dedication*) yang rendah. Karyawan yang menunjukkan dedikasi tinggi akan menunjukkan antusiasme pada saat bekerja, tidak akan datang terlambat dikarenakan sudah merasa adanya ikatan terhadap perusahaan. Dalam Suharti & Suliyanto (2012 : 131) dikatakan bahwa pemimpin dapat memengaruhi perasaan dari karyawan, termasuk *employee engagement*. Dengan adanya hal ini bagaimana cara tiap pemimpin mengkomunikasikan kepada karyawannya dan adanya ikatan antara pemimpin dan karyawan dapat meningkatkan *employee engagement*.

Berdasarkan dugaan yang dikemukakan oleh penulis melalui observasi, wawancara, serta data yang diperoleh, membuat penulis terdorong untuk melakukan penelitian lebih lanjut berkaitan dengan masalah gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan *employee engagement*. Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna dalam upaya meningkatkan *employee engagement* di Lembaga Pendidikan “XYZ”. Adapun penelitian ini akan mengacu pada judul **“Pengaruh *Servant Leadership* dan Budaya Organisasi Terhadap *Employee Engagement* Pada Lembaga Pendidikan XYZ”**.

## **1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Pra survey yang di lakukan di Lembaga Pendidikan “XYZ” ditemukan fenomena atau gejala para karyawan tidak sulit untuk melepaskan diri dari suatu pekerjaan, merasa tidak bersemangat ketika akan berangkat bekerja, dan tidak senang ketika sibuk bekerja. Hal tersebut dapat diartikan bahwa *employee engagement* di Lembaga Pendidikan “XYZ” rendah.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rizka Amalia Rahma (2016) dan Ni Wayan Yadnyawati (2012) menyatakan bahwa ada pengaruh positif *servant leadership* dan budaya organisasi terhadap *employee engagement*, dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat *servant leadership* dan budaya organisasi semakin tinggi *employee engagement*.

Berdasarkan uraian diatas yang telah dikemukakan serta fenomena yang terjadi berkaitan dengan *employee engagement* di Lembaga Pendidikan “XYZ” yang dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan dan budaya organisasi maka peneliti merumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan berikut ini.

### **1.2.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana *servant leadership* di Lembaga Pendidikan “XYZ”
2. Bagaimana budaya organisasi di Lembaga Pendidikan “XYZ”
3. Bagaimana *employee engagement* di Lembaga Pendidikan “XYZ”
4. Bagaimana pengaruh *servant leadership* dan budaya organisasi terhadap *employee engagement* pada Lembaga Pendidikan “XYZ” baik secara simultan maupun parsial.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian bertujuan untuk menjawab rumusah masalah yang telah dipaparkan diatas. Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui *servant leadership* di Lembaga Pendidikan “XYZ”.
2. Untuk mengetahui budaya organisasi di Lembaga Pendidikan “XYZ”.
3. Untuk mengetahui *employee engagement* di Lembaga Pendidikan “XYZ”.

4. Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* dan budaya organisasi terhadap *employee engagement* di Lembaga Pendidikan “XYZ” baik secara simultan maupun parsial.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat terutama untuk:

1. Bagi Penulis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti lain yang akan melaksanakan penelitian lanjutan dimana hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar untuk penelitian yang lebih komprehensif.

2. Bagi Pihak Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh perusahaan dalam mengevaluasi terkait permasalahan *employee engagement*. Dengan menggunakan tipe *servant leadership* dan pentingnya budaya organisasi yang terbentuk untuk membuat karyawan merasa “*engaged*” terhadap perusahaan.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber pengetahuan bagi pihak – pihak yang ingin mempelajari hal yang sama untuk penelitian lebih lanjut.