

Gaya Kepemimpinan Melayani (*Servant leadership*) Ketua RT 010, RW 003, Pela Mampang, Mampang Prapatan, Jakarta Selatan

Tri Rumayanto¹, Siti Nurjannah Sanusi², Sri Sutali Bani³

¹Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Profesi Indonesia, Jakarta, Indonesia

^{2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Persada, Jakarta, Indonesia

Email: ¹trirumayanto4@gmail.com, ²nurjannah.sns@gmail.com,

³srisutali.bani2018@gmail.com

Abstract

In a leadership style, there are various leadership styles that exist today, one of which is the servant leadership style. This style is applied by the Head of RT 010, RW 003, Pela Mampang, South Jakarta as the focus of this study. This has led to the growth of satisfaction and trust of the residents of the area to re-elect him. This article uses the theory of servant leadership style with its 10 characteristics. This article also uses a qualitative research method with data collection techniques from primary sources through interviews and secondary sources from books and journals. This article concludes that Mr. Subhan as the Head of RT 010, RW 003 gained the trust of the residents and was re-elected in the RT election because he applied the servant leadership style. The characteristics include, (1) Listening, (2) Empathy, (3) Improving the Abilities of Oneself & Others, (4) Awareness of Oneself & Others, (5) Persuasion Approach, (6) Conceptualization, (7) Ability to See the Future, (8) Stewardship for Society, (9) Commitment to the Growth of Others, (10) Building Community.

Keywords: Leadership, Servant Leadership, Head of RT, Satisfaction, Trust.

Abstrak

Dalam sebuah gaya kepemimpinan, ada beragam gaya kepemimpinan yang ada pada saat ini, salah satunya adalah gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*). Gaya tersebut diterapkan oleh Ketua RT 010, RW 003, Pela Mampang, Jakarta Selatan sebagai focus penelitian ini. Hal tersebut membuat tumbuhnya kepuasan dan kepercayaan warga wilayah tersebut untuk memilihnya kembali. Artikel ini menggunakan teori gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*) dengan 10 karakteristiknya. Artikel ini pula menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data dari sumber primer dengan wawancara dan sekunder dari buku dan jurnal. Artikel ini berkesimpulan bahwa Bapak Subhan sebagai Ketua RT 010, RW 003 mendapatkan kepercayaan dari warga dan terpilih kembali pada pemilihan RT karena ia menerapkan gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*). Adapun karakteristiknya adalah antara lain, (1) Mendengarkan, (2) Empati, (3) Peningkatan Kemampuan Diri Sendiri & Orang Lain, (4) Kesadaran Terhadap Diri Sendiri & Orang Lain, (5) Pendekatan Persuasi, (6) Konseptualisasi, (7) Kemampuan Memandang Masa Depan, (8) Penatalayanan Untuk Masyarakat, (9) Komitmen Terhadap Pertumbuhan Orang Lain, (10) Membangun Komunitas.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Kepemimpinan Melayani, Ketua RT, Kepuasan, Kepercayaan.

1. PENDAHULUAN

Kegiatan manajemen dalam suatu organisasi adalah hal yang vital. Hal tersebut sangat diperlukan melihat bahwa agar tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai. Tanpa adanya penerapan manajemen secara baik dan benar, maka suatu organisasi tidak akan bergerak secara efektif dan efisien. George R. Terry dan L.W. Rue mengatakan bahwa perlu diingat manajemen adalah suatu bentuk dari pekerjaan, manajer atau pemimpin dalam melaksanakan pekerjaannya (Jerry & Rue, 2019). Mereka harus melaksanakan berbagai kegiatan tersebut yang disebut dengan fungsi manajemen. Adapun fungsi manajemen adalah terdiri dari Planning, Organizing, Actuating, Staffing, Motivating, dan Controlling. Pendapat lain dikemukakan oleh Winda Sari yang mengatakan bahwa manajemen adalah (Sari & Marlina, 2012):

“Suatu ilmu juga seni untuk membuat orang lain mau dan bersedia berkerja untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan bersama oleh sebab itu manajemen memerlukan konsep dasar pengetahuan, kemampuan untuk menganalisis situasi, kondisi, sumber daya manusia yang ada dan memikirkan cara yang tepat untuk melaksanakan kegiatan yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan.”

Selain itu, manajemen juga sangat penting dan selalu dipakai untuk mengatur semua kegiatan dalam rumah tangga, masyarakat, sekolah, koperasi, yayasan, pemerintahan dan lain sebagainya (Solihin, 2012).

Maka dengan begitu, seorang manajer atau pemimpin adalah orang yang mempunyai pengaruh dalam suatu organisasi. Hal tersebut dikarenakan dialah yang menentukan tujuan sekaligus tata cara pelaksanaan suatu organisasi untuk mencapai tujuan tersebut. Oleh karena itu, seorang pemimpin harus menentukan gaya kepemimpinan seperti apa yang akan diterapkan dalam mengelola suatu organisasi, yang tentunya disesuaikan dengan jenis atau budaya organisasi itu sendiri seperti sumber daya manusia, jenis pekerjaan, jumlah personil, dan lain-lain.

Dalam konteks bermasyarakat, ada pemimpin di tingkat warga atau yang disebut sebagai Rukun Warga (RW) dan di tingkat tetangga atau yang disebut Rukun Tetangga (RT). Sama halnya pada tingkat kepengurusan RT, setiap lingkungan sangat diperlukan pemimpin pada tingkat RT. Hal tersebut bertujuan agar lingkungan sekaligus warga yang berada di dalamnya terlayani secara aman dan nyaman. Maka dengan demikian, dibutuhkanlah seorang pemimpin atau ketua yang memiliki kemampuan untuk mengelola lingkungan beserta warga di dalamnya agar terwujud rasa aman dan nyaman yang biasa dikenal dengan sebutan ketua RT. Namun tidak jarang terdapat kesulitan dalam menentukan pemimpin pada tingkat RT. Hal tersebut didasari karena jabatan tersebut bersifat sosial, serta minimnya warga yang berminat melamar untuk menjadi ketua RT. Ada beberapa alasan, misalnya saja sibuk dengan pekerjaan utamanya, menganggap bahwa pekerjaan sosial tersebut memiliki tanggung jawab besar kepada seluruh warga dan lain sebagainya sehingga mereka merasa bahwa tidak mudah untuk menjabat sebagai pemimpin RT.

Dalam konteks wilayah RT 010/RW 003, Kelurahan Pela Mampang, Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan. Pada tahun 2024, telah dilaksanakan pemilihan ketua RT, dimana pada saat itu panitia pemilihan ketua RT 010 mendatangi setiap rumah untuk memberikan formulir pendaftaran pencalonan sebagai ketua RT. Setelah

membagikan formulir pendaftaran tersebut panitia menunggu selama 1 minggu untuk melihat respon dari masyarakat untuk berpartisipasi atau menyatakan kesediannya untuk maju sebagai ketua RT selanjutnya. Hingga akhirnya tidak ada satu pun warga yang menyerahkan formulir pendaftaran sebagai ketua RT untuk menjadi ketua RT untuk periode 5 tahun ke depan sesuai dengan Peraturan Gubernur (Pergub) DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2022 yang mengatur bahwa masa jabatan pengurus RT (Rukun Tetangga) dan RW (Rukun Warga) di wilayah Jakarta adalah 5 tahun.

Berdasarkan kejadian tersebut, adanya kepuasan dari masyarakat terhadap kepemimpinan Bapak Subhan sebagai Ketua RT 010/RW 003, Kelurahan Pela Mampang, Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan sebelumnya. Hal tersebut bisa dilihat dengan tidak adanya pendaftar calon ketua RT hingga hari pemilihan. Padahal kesempatan tersebut dapat dijadikan sebagai wadah regenerasi sekaligus pembelajaran dan pengalaman yang dapat diambil. Hal ini menarik untuk dibahas ketika ketiadaan masyarakat yang ingin mendaftar sebagai calon ketua RT selanjutnya. Ketidadaan calon tersebut tidak lepas dari gaya kepemimpinan yang ketua RT sebelumnya terapkan. Masyarakat merasa puas dan nyaman dengan kepemimpinan ketua RT sebelumnya. Pelayanan kepada masyarakat yang optimal membuat rasa puas dan nyaman masyarakat terakumulasi.

Pertanyaan Penelitian

Ketiadaan masyarakat yang ingin turut serta menjadi calon ketua RT selanjutnya, menyiratkan bahwa masyarakat puas dan nyaman terhadap kepemimpinan dengan ketua RT sebelumnya. Pelayanan yang optimal terhadap masyarakat menjadi salah satu indikator yang menyebabkan ketiadaan calon ketua RT tersebut. Melihat uraian di atas, peneliti mengajukan pertanyaan penelitiannya yaitu bagaimana gaya kepemimpinan dengan melayani (*servant leadership*) yang diterapkan oleh ketua RT 010/RW 003 terhadap warganya?

Tujuan & Signifikansi Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*) dapat diterapkan pada kepemimpinan di tingkat rukun tetangga. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana dampak positif yang dirasakan oleh masyarakatnya akibat dari gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*) yang diterapkan. Dengan begitu, dapat memberikan pemahaman komprehensif dampak positif bagi masyarakat dengan diterapkannya gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*). Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa kepercayaan dan kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap Ketua RT dengan gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*) membuat ia terpilih kembali pada periode selanjutnya. Signifikansi penelitian ini adalah belum ada artikel jurnal lain yang membahas gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*) yang diterapkan pada ketua RT dan dampak positif yang ditimbulkan.

2. KAJIAN TEORI

Artikel ini menggunakan teori gaya kepemimpinan dengan melayani (*servant leadership*). Secara sederhana, kepemimpinan menurut Gill dalam buku Husaini Usman berpendapat bahwa kepemimpinan diartikan sebagai kemampuan dalam memberikan pengaruh kepada pengikut agar hormat, patuh, mudah diajak bekerja sama, dan loyal (Usman, 2019). Sementara itu Sharma dalam buku Husaini Usman menerangkan bahwa kepemimpinan adalah tindakan memberikan pengaruh terhadap orang lain dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan; Mempengaruhi masyarakat, lembaga, dan pengikut;

Membimbing untuk mewujudkan visi dan sebagainya; Membujuk pengikut untuk menyampaikan kepentingan mereka (Usman, 2019).

Ada beberapa bentuk dari gaya kepemimpinan, salah satunya adalah gaya kepemimpinan dengan melayani (*servant leadership*). Setyaningrum, Setiawan, & Irawanto menciptakan istilah kepemimpinan dengan melayani (*servant leadership*) untuk menggambarkan pola pikir yang mengutamakan orang lain dan mendukung mereka dalam mencapai tujuan (Setyaningrum et al., 2020). Kepemimpinan dengan melayani (*servant leadership*) adalah gaya kepemimpinan yang menekankan pada orang (Heidari et al., 2019), prinsip-prinsip (Kiersch & Peters, 2017), dan “gambaran besar” (Wang et al., 2018). Hasilnya, kepemimpinan dengan melayani (*servant leadership*) lebih banyak melayani daripada memerintah (Hila & Shobaki, 2021). Mereka memberdayakan daripada memerintah (Aij & Rapsaniotis, 2017). Mereka menganggap pekerjaan mereka sebagai panggilan daripada pekerjaan (Ruiz-Palomino et al., 2020).

Dengan definisi tersebut, Robert K. Greenleaf (1904-1990) menciptakan istilah Kepemimpinan dengan melayani (*servant leadership*) dan meluncurkan revolusi diam-diam dalam cara kita memandang dan mempraktikkan kepemimpinan. Tiga dekade kemudian, konsep kepemimpinan pelayan semakin dipandang sebagai bentuk kepemimpinan ideal yang dicita-citakan oleh banyak orang dan organisasi. Faktanya, saat ini kita menyaksikan ledakan minat yang tak tertandingi dalam, dan praktik, kepemimpinan pelayan. Model *servant leadership* didasarkan pada gagasan tentang pelayan sebagai pemimpin (Greenleaf, 2002), atau secara lebih konseptual tentang seorang pemimpin yang memiliki tugas untuk melayani para pengikutnya. Kepemimpinan dengan melayani (*servant leadership*) diciptakan sebagai upaya untuk menghubungkan paradoks sebelumnya mengenai kepemimpinan.

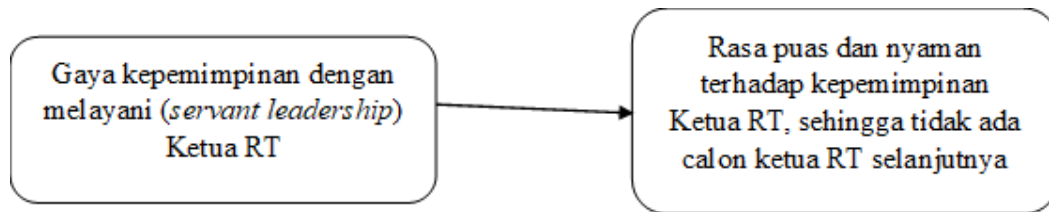
Kepemimpinan dengan melayani (*servant leadership*) bebas untuk bersikap fleksibel dan situasional (Blanchard & Hodges, 2003), karena mereka tidak lagi terkekang oleh kebutuhan mereka sendiri akan kekuasaan dan harga diri. Mereka bersedia menggunakan berbagai jenis kekuasaan yang sah untuk memfasilitasi pengembangan pekerja dan mencapai tujuan organisasi (Bass, 1998; Hersey et al., 2003).

Kepemimpinan dengan melayani (*servant leadership*) menempatkan kepentingan pengikut di atas kepentingan pribadi seorang pemimpin, menekankan pengembangan pribadi, dan pemberdayaan pengikut. Pemimpin pelayan (*servant leader*) adalah fasilitator bagi para pengikut untuk mencapai visi Bersama (Greenleaf, 1977; Spears, 1998; Spears & Lawrence, 2004). Beberapa pakar *servant leadership* telah menyarankan bahwa untuk mempelajari kepemimpinan dengan melayani (*servant leadership*), individu perlu menjalani perjalanan menemukan jati diri dan transformasi pribadi.

Spears mengidentifikasi sepuluh karakteristik *servant leadership* (Spears, 1998): (1) mendengarkan (terhadap diri sendiri dan orang lain) (2) empati (pemahaman) (3) penyembuhan (mencari keutuhan diri sendiri dan orang lain) (4) kesadaran (terhadap diri sendiri dan orang lain) (5) persuasi (membangun konsensus) (6) konseptualisasi (mimpi dan operasi sehari-hari) (7) pandangan ke depan (kemampuan intuitif untuk belajar dari masa lalu dan melihat konsekuensi tindakan di masa depan) (8) penatalayanan (memegang amanah lembaga untuk kebaikan masyarakat) (9) komitmen terhadap pertumbuhan orang lain (pribadi, profesional, spiritual diri sendiri dan orang lain) dan (10) membangun komunitas (baik hati, manusiawi, filantropis, untuk memberi manfaat kepada orang lain).

Operasionalisasi teori atau konsep tersebut pada penelitian adalah kepemimpinan dengan melayani (*servant leadership*) adalah jawaban dari kepuasan dan rasa nyaman yang dirasakan oleh masyarakat terhadap ketua RT sebelumnya. Maka dari itu, ketika ada pemilihan ketua RT, dimana sebagai wadah regenerasi dan menimba pengalaman, justru

tidak ada yang mencalonkan diri. Pelayanan yang optimal terhadaparganya yang diterapkan oleh ketua RT adalah unsur utama dari hadirnya rasa puas dan nyaman yang dirasakan oleh masyarakat. Untuk memudahkan pemahaman, berikut ini peneliti hadirkan *logical flow chart*.



3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk membantu pengumpulan data objektif dan bertujuan untuk memahami atau menggambarkan keadaan sebenarnya dari peristiwa yang diteliti (Adhimah, 2020). Penelitian Deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu. Penelitian Deskriptif mampu memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena sebagai kelanjutan dari penelitian eksploratif. Menggunakan pertanyaan “Bagaimana” dalam mengembangkan informasi. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah menggambarkan mekanisme sebuah proses dan menciptakan seperangkat kategori atau pola (Prasetyo & Jannah, 2013). Teknik pengumpulan data pada artikel ini yaitu dengan menggunakan teknik wawancara semi terstruktur sebagai sumber primer serta beberapa artikel jurnal, buku, media sebagai sumber sekunder. Adapun sumber primer atau informan yang peneliti wawancarai ada 3 informan, yaitu ketua RT dan dua orang warga. Peneliti melakukan triangulasi data dengan menggunakan sumber referensi buku, jurnal dll serti tidak hanya memilih informan dari ketua RT saja, namun memilih informan dari warga.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang paling mudah dibaca dan diinterpretasikan. Pada tahapan awal teknik analisis data yang dilakukan adalah pengumpulan data, penyederhanaan data, pengklasifikasian data, hingga interpretasi data. Menurut Bogdan dan Biklen menjelaskan bahwa analisis data merupakan upaya yang didapatkan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mentesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2007). Peneliti juga telah meminta izin kepada pihak-pihak terkait untuk meminta data melalui wawancara dan sebagainya guna diperuntukkan sebagai bahan pendukung dari penelitian ini.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kepemimpinan melayani (*servant leadership*) merupakan salah satu gaya kepemimpinan manajemen dalam organisasi. Pada konteks Ketua RT 010 pada fokus penelitian ini setidaknya akan dibahas ke dalam 10 poin karakteristik dari kepemimpinan melayani (*servant leadership*) yang sudah disebutkan sebelumnya. Adapun karakteristik-karakteristik tersebut adalah:

Mendengarkan

Pada kepemimpinan melayani (*servant leadership*), seorang pemimpin harus mendengarkan keluh kesah atau saran dan masukan yang berasal dariarganya atau dari pihak lain. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk komunikasi. Aktif, bukan hanya

pasif, dari atas ke bawah mendengarkan sepenuhnya sebelum memutuskan. Bagi setiap pemimpin, ada kebutuhan untuk keterampilan komunikasi. Ini penting untuk pengambilan keputusan (topik mendatang). Penting bagi pemimpin untuk memahami apa keinginan kelompok. Dan ini dapat diperoleh dengan mendengarkan apa yang dikatakan dan apa yang tidak dikatakan. Lebih jauh, mendengarkan adalah keterampilan penting untuk menangani penyelesaian konflik (topik mendatang lainnya) atau bahkan menghindari konflik (Thakore, 2013).

Hal inilah yang dilakukan oleh Ketua RT 010. Ia selalu mendengarkan masukan-masukan dari warganya dalam menentukan suatu keputusan. Dengan menggelar berbagai diskusi di berbagai acara, hal itulah yang dimanfaatkan untuk mendengarkan saran atau masukan dari bawah. Ketua RT 010, Bapak Subhan, menuturkan bahwa:

“Saya, selaku ketua RT setempat mengupayakan untuk mendengarkan saran dan masukan dari warga sebelum memutuskan suatu kebijakan yang berlaku. Misalnya saja saya adakan diskusi bulanan melalui arisan, baik bapak-bapak maupun ibu-ibu. Tetapi tidak hanya sebatas bulanan saja, kapanpun warga ke rumah saya ingin memberikan masukan atau saran, saya akan membuka pintu lebar”

Dengan adanya komunikasi atau diskusi bulanan maupun insidental, penting bagi pemimpin pelayan, keterampilan ini perlu diperkuat dengan komitmen yang mendalam untuk mendengarkan orang lain dengan saksama. Pemimpin pelayan berusaha mengidentifikasi keinginan kelompok dan membantu memperjelas keinginan tersebut. Ia berusaha mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang dikatakan. Mendengarkan juga mencakup berhubungan dengan suara hati sendiri dan berusaha memahami apa yang dikomunikasikan oleh tubuh, jiwa, dan pikiran seseorang (Spears, 2005).

Empati

Empati adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang dialami orang lain dari sudut pandang emosional orang lain tersebut. Empati merupakan keterampilan kepemimpinan terpenting yang melibatkan hubungan pemimpin dengan orang lain. Empati diperlukan untuk memahami sudut pandang orang lain. Empati juga menunjukkan kemampuan untuk menempatkan diri pada posisi orang lain dan memahami perasaan mereka. Ini adalah kemampuan untuk memahami dampak perubahan terhadap orang lain, dan mempertimbangkan perasaan mereka sebelum membuat perubahan. Pemimpin pelayan yang baik berusaha untuk memahami dan berempati dengan orang lain (Thakore, 2013).

Empati yang diberikan oleh Bapak Subhan sebagai ketua RT 010 dirasakan oleh warganya. Salah satunya dirasakan oleh warganya yang bernama Ismail, ia mengatakan bahwa:

“Ketika saya mengalami kecelakaan, Bapak Subhan selaku ketua RT memberikan sejumlah uang untuk membantu pengobatan.”

Adanya tindakan tersebut mencerminkan bahwa sebagai Bapak Subhan sebagai Ketua RT telah menunjukkan rasa empati kepada warganya. Bukan dilihat dari besaran jumlah uang yang diterima, tetapi rasa empati yang diberikan membuat warga merasa diayomi oleh pemimpinnya. Pemimpin pelayan berusaha memahami dan berempati dengan orang lain. Orang perlu diterima dan diakui karena jiwa mereka yang istimewa dan unik. Seseorang menganggap niat baik dan tidak menolak mereka sebagai manusia, bahkan saat menolak menerima perilaku mereka. Pemimpin pelayan yang paling sukses adalah mereka yang telah menjadi pendengar yang terampil dan berempati (Spears, 2005).

Peningkatan Kemampuan Diri Sendiri & Orang Lain

Pemimpin dengan gaya servant leadership harus menyadari keinginan bersama manusia untuk menemukan keutuhan dalam diri sendiri, dan mendukungnya pada orang lain. Membantu orang lain untuk meningkatkan kemampuan atau skill pribadi orang lain. Pada proses ini adalah kekuatan yang kuat untuk transformasi dan integrasi. Salah satu kekuatan besar kepemimpinan pelayan adalah potensi untuk meningkatkan kemampuan diri sendiri dan orang lain. Greenleaf dalam bukunya *"The Servant as Leader"*, menuliskan bahwa (Greenleaf, 2002):

"Ada sesuatu yang halus yang dikomunikasikan kepada orang yang dilayani dan dipimpin jika, tersirat dalam kesepakatan antara pemimpin pelayan dan yang dipimpin adalah pemahaman bahwa pencarian keutuhan adalah sesuatu yang mereka miliki."

Seorang pemimpin pelayan mencoba membantu orang memecahkan masalah dan konflik mereka dalam hubungan, karena ia ingin mendorong dan mendukung pengembangan pribadi setiap individu (Thakore, 2013). Banyak orang yang patah semangat dan menderita berbagai luka emosional. Meskipun hal tersebut adalah bagian dari menjadi manusia, pemimpin pelayan (*servant leader*) menyadari bahwa mereka memiliki kesempatan untuk "membantu membuat utuh" orang-orang yang mereka temui (Spears, 2005).

Kesadaran terhadap Diri Sendiri & Orang Lain

Pemimpin dengan gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*) memiliki kesadaran umum, khususnya kesadaran diri. Seseorang mengembangkan kesadaran melalui refleksi diri, dengan mendengarkan apa yang orang lain katakan tentang diri kita, dengan terus-menerus terbuka untuk belajar, dan dengan membuat hubungan dari apa yang kita ketahui dan yakini dengan apa yang kita katakan atau lakukan. Kesadaran umum, dan khususnya kesadaran diri, memperkuat pemimpin pelayan (Thakore, 2013).

Memiliki kemampuan untuk melihat ke dalam memperkuat gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*). Membuat komitmen untuk menumbuhkan kesadaran pada diri sendiri dapat memungkinkan pemimpin pelayan (*servant leader*) untuk bereaksi dengan kepekaan yang lebih besar terhadap orang lain dan melalui perjalanan uniknya sendiri, para pemimpin dapat memberikan layanan yang lebih besar kepada orang lain dengan membantu mereka tumbuh dan mencari kesadaran diri yang lebih besar di antara mereka sendiri (Thakore, 2013).

Dengan cara ini, pemimpin pelayan dapat mengembangkan loyalitas karyawan kepada perusahaan dengan berfokus pada kebutuhan individu pengikut untuk berprestasi dan tumbuh serta menunjukkan penerimaan terhadap perbedaan individu mereka. Pemimpin yang sadar diri dan memiliki kesadaran akan hal-hal umum memiliki pemahaman yang lebih baik tentang masalah yang terkait dengan etika, kekuasaan, dan nilai-nilai, dan ini membantu mereka melihat situasi dan membuat keputusan dari perspektif yang lebih holistik (Spears, 2005).

Pendekatan Persuasi

Seorang *servant leader* yang efektif akan membangun konsensus melalui persuasi yang lembut namun jelas dan terus-menerus, dan tidak memaksakan kepatuhan melalui kekuasaan posisi. Kebalikan dari otoritas posisi, seorang *servant leader* yakin dan bangun konsensus – dengan cepat. Di antara karakteristik utama kepemimpinan pelayan adalah ketergantungan pada persuasi alih-alih otoritas posisi dalam pengambilan keputusan.

Pemimpin pelayan berusaha untuk meyakinkan orang lain dan membangun konsensus bersama. Transparan, adil, dan konsisten adalah ciri dalam mengambil tindakan. *Servant leader* tidak memanfaatkan kekuasaan dan status mereka dengan memaksa kepatuhan; mereka lebih suka mencoba meyakinkan orang-orang yang mereka Kelola (Thakore, 2013).

Pendekatan persuasi dijadikan sebagai modal penting bagi Bapak Subhan, Ketua RT. Hal tersebut terlihat dari adanya diskusi, musyawarah antar pemimpin dan warganya dalam membuat suatu keputusan bersama. Pengambilan keputusan tidak hanya bersifat bulanan, tetapi juga bersifat insidentil. Ia lebih memilih pendekatan persuasi dengan mendepankan diskusi musyawarah ketimbang mengambil jalan otoriter (Ismail, 2025). Seorang *servant leader* yang memiliki ketergantungan utama pada persuasi lebih baik daripada menggunakan otoritas jabatan seseorang, dalam membuat keputusan dalam suatu organisasi. *Servant leader* berusaha meyakinkan orang lain, daripada memaksa kepatuhan. Elemen khusus ini menawarkan salah satu perbedaan paling jelas antara model otoriter tradisional dan kepemimpinan pelayan. *Servant leader* efektif dalam membangun konsensus dalam kelompok (Spears, 2005).

Konseptualisasi

Seorang *servant leader* berusaha untuk memelihara kemampuan para anggotanya untuk "mewujudkan mimpi besar". Kemampuan dalam melihat masalah (atau organisasi) dari perspektif konseptualisasi berarti bahwa seseorang harus berpikir melampaui realitas sehari-hari. Bagi banyak pemimpin, ini adalah karakteristik yang membutuhkan disiplin dan latihan. Pemimpin pelayan (*servant leader*) juga harus mengembangkan pemikirannya agar mencakup pemikiran konseptual yang lebih luas. Pemimpin pelayan dituntut untuk mencari keseimbangan yang tepat antara pemikiran konseptual dan pendekatan yang berfokus pada hari ke hari (Thakore, 2013).

Pada konteks kepemimpinan wilayah RT 010, Ketua RT memiliki sebuah konsep yang jelas dalam memimpin warganya. Hal tersebut ia sampaikan bahwa:

"Saya memiliki impian bahwa warga yang saya pimpin ke depannya memiliki kehidupan yang harmonis, rukun, dan saling akur. Hal tersebut saya wujudkan dengan mengadakan berbagai acara yang melibatkan seluruh warga tanpa terkecuali."

Dengan adanya kegiatan-kegiatan tersebut bukan mustahil untuk mewujudkan Impian atau konsep yang diusung oleh Ketua RT. Seorang pemimpin pelayan memiliki kemampuan untuk melihat melampaui batas-batas bisnis yang beroperasi dan juga berfokus pada tujuan operasional jangka panjang. Seorang Pemimpin membangun visi pribadi yang hanya dapat dikembangkan olehnya dengan merenungkan makna hidup. Sebagai hasilnya, ia memperoleh tujuan dan strategi implementasi yang spesifik (Spears, 2005).

Kemampuan Memandang Masa Depan

Hari esok adalah misteri. Itulah yang menjadi dasar bagi setiap orang untuk bergerak maju mengawal perbaikan di setiap kehidupan. Pandangan ke depan adalah tebakan yang lebih baik daripada rata-rata tentang apa yang akan terjadi kapan di masa depan. Konsekuensi dari keputusan yang diambil saat ini memiliki dampak terhadap hasil di masa depan. Pandangan ke depan termasuk di antara karakteristik terpenting dari *servant leadership*. Ini adalah kemampuan untuk meramalkan atau mengetahui kemungkinan hasil dari suatu situasi (Thakore, 2013).

Greenleaf mengatakan bahwa ini adalah tebakan yang lebih baik daripada rata-rata tentang "apa" yang akan terjadi "kapan," di masa depan. Dia mengatakan bahwa "Pandangan ke depan adalah karakteristik yang memungkinkan pemimpin pelayan untuk memahami pelajaran dari masa lalu, realitas masa kini, dan kemungkinan konsekuensi dari sebuah keputusan di masa depan". Hal ini berakar dalam pada pikiran intuitif. Ini membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik (Thakore, 2013).

Dalam banyak kesempatan, diskusi, dan musyawarah, sebagai pemimpin di wilayah RT seringkali mengutarakan pikiran-pikiran yang jauh ke depan untuk lebih baik dengan memahami kondisi saat ini dan mengambil pelajaran dari pengalaman lampau. Sebagai Ketua RT 010, Subhan mengambil kebijakan-kebijakan sesuai pandangan jauh ke depan. Misalnya tentang keamanan karena beberapa kejadian sebelumnya terjadi kehilangan kendaraan motor. Ia berdiskusi dan musyawarah dengan pihak-pihak terkait untuk sengaja memasang CCTV dan membuat pagar portal untuk setiap gang. Hal tersebut dilakukan dengan harapan untuk memantau keamanan di wilayah sekaligus menghilangkan angka pencurian motor. Tentunya untuk mewujudkan hal tersebut dibantu dengan kesadaran warga masing-masing untuk menjaga barang berharganya (Subhan, 2025).

Berkaitan dengan hal tersebut, kemampuan untuk meramalkan kemungkinan hasil dari suatu situasi sulit didefinisikan, tetapi mudah diidentifikasi. Seseorang mengetahuinya saat melihatnya. Pandangan ke depan adalah karakteristik yang memungkinkan pemimpin pelayan untuk memahami pelajaran dari masa lalu, realitas masa kini, dan kemungkinan konsekuensi dari sebuah keputusan untuk masa depan. Hal ini juga berakar dalam pada pikiran intuitif. Dengan demikian, seseorang dapat menduga bahwa pandangan ke depan adalah satu karakteristik pemimpin pelayan yang mungkin dimiliki seseorang sejak lahir. Semua karakteristik lainnya dapat dikembangkan secara sadar. Belum banyak yang ditulis tentang pandangan ke depan. Hal ini masih merupakan area yang belum banyak dieksplorasi dalam studi kepemimpinan, tetapi sangat layak untuk mendapat perhatian yang cermat (Spears, 2005).

Penatalayanan untuk Masyarakat

Pengurus organisasi, atau 'wali amanat' tidak hanya peduli terhadap pengikut individu dalam organisasi, tetapi juga organisasi secara keseluruhan, dan dampaknya terhadap dan hubungan dengan seluruh masyarakat. Dipercayai dengan sumber daya orang lain. Pengurusan berarti memegang sesuatu sebagai amanat untuk orang lain, dan pemimpin pelayan menganggap dirinya sebagai pengurus lembaga yang mempekerjakannya. Kepemimpinan pelayan, seperti halnya pengurusan, mengasumsikan pertama dan terutama komitmen untuk melayani kebutuhan orang lain. Kepemimpinan ini juga menekankan penggunaan keterbukaan dan persuasi daripada kontrol. Ciri kepemimpinan pelayan dalam pengurusan menjelaskan bahwa pemimpin pelayan tetap berkomitmen pada keterbukaan, persuasi, dan melayani kebutuhan anggota tim (Thakore, 2013).

Kepemimpinan pelayan, seperti stewardship, mengasumsikan pertama dan terutama komitmen untuk melayani kebutuhan orang lain. Kepemimpinan ini juga menekankan penggunaan keterbukaan dan persuasi daripada kontrol (Spears, 2005). Dalam kaitannya dengan penatalayanan, Ketua RT 010 mengorganisasi pengurus RT untuk senantiasa dapat melayani masyarakat semaksimal mungkin. Misalnya saja, untuk pelayanan administrasi, baik dari Ketua maupun pengurus lainnya, dapat dihubungi atau dimintai kepengurusan administrasi yang diperlukan warga sesegera mungkin. Ketika ada acara di salah satu warga, maka Ketua dan seluruh pengurusnya bahu membahu untuk menyelesaikan acara tersebut.

Komitmen terhadap Pertumbuhan Orang Lain

Pemimpin pelayan berkomitmen pada pertumbuhan menyeluruh orang-orang di bawah mereka dan isu-isu lain yang terkait dengan sumber daya manusia. Pemimpin pelayan berkomitmen pada pertumbuhan individu manusia dan akan melakukan apa pun yang mereka bisa untuk memelihara orang lain (Thakore, 2013). Pemimpin pelayan percaya bahwa orang memiliki nilai intrinsik di luar kontribusi nyata mereka. Dengan demikian, pemimpin pelayan sangat berkomitmen pada pertumbuhan pribadi, profesional, dan spiritual setiap individu dalam organisasi.

Pemimpin pelayan mengakui tanggung jawab yang luar biasa untuk melakukan segala sesuatu dalam kekuasaannya untuk memelihara pertumbuhan pribadi, profesional, dan spiritual orang lain (Spears, 2005). Dalam praktiknya, hal ini dapat mencakup (tetapi tidak terbatas pada) tindakan konkret seperti menyediakan dana untuk pengembangan pribadi dan profesional, menaruh perhatian pribadi pada ide dan saran dari setiap orang, mendorong keterlibatan pekerja dalam pengambilan keputusan, dan secara aktif membantu pekerja yang diberhentikan untuk mencari pekerjaan lain. Pemberian kesempatan kepada pengurus atau warga RT yang mampu menjalankan suatu tugas dari Ketua RT 010, maka akan didelegasikan. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan pengalaman-pengalaman bahkan diberikan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kemampuan maupun skill yang ada pada pengurus maupun warganya.

Membangun Komunitas

Pemimpin pelayan (*servant leader*) memahami fakta ini dan mengidentifikasi cara untuk membangun masyarakat di antara tim dan anggota lain dalam organisasi. Pemimpin pelayan (*servant leader*) berusaha mengidentifikasi beberapa cara untuk membangun masyarakat. Pendekatan untuk membangun masyarakat mencakup memberi kembali melalui layanan kepada masyarakat, berinvestasi secara finansial ke dalam masyarakat, dan peduli terhadap masyarakat (Thakore, 2013).

Pemimpin dengan gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*) berusaha mengidentifikasi beberapa cara untuk membangun komunitas di antara mereka yang bekerja dalam lembaga tertentu. Kepemimpinan melayani (*servant leadership*) menunjukkan bahwa komunitas sejati dapat diciptakan di antara mereka yang bekerja di bisnis dan lembaga lain (Spears, 2005).

Dengan gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*) yang dilakukan oleh Bapak Subhan, selaku ketua RT 010, dalam memimpin warganya membawa dampak positif terhadap kehidupan social yang ada di tengah-tengah masyarakat. Hal tersebut berdampak pada terbangunnya kekompakan serta terciptanya keadaan anggota masyarakat merasa memiliki ikatan, solidaritas, dan ketergantungan satu sama lain, yang mendorong mereka untuk bekerja sama dan mencapai tujuan bersama atau disebut dengan kohesi sosial. Hal tersebut dirasakan oleh Ibu Pur ketika mengadakan acara, ia mengatakan bahwa:

"Saya merasa sangat terbantu atas kekompakan, solidaritas yang terbangun di warga dengan komando dari pak RT dalam menyukseskan acara hajatan saya."

Dengan adanya kohesi social tersebut, menjadi bentuk kemampuan suatu masyarakat untuk mempertahankan kesatuan dan kebersamaan, serta mempromosikan rasa saling percaya dan terikat antar individu.

Berdasarkan uraian di atas, ada beberapa temuan menarik pada penelitian ini yang bisa digambarkan kedalam bentuk matriks/tabel berikut,

Indikator	Temuan
Implementasi <i>Servant Leadership</i> oleh Ketua RT	- Mengadakan komunikasi atau diskusi untuk mendengarkan permasalahan. - Rasa empati kepada warganya yang mengalami kesulitan. - Memberikan akses pelatihan <i>skill</i>. - Mengedepankan sikap persuasif. - Berorientasi kepada masyarakat (<i>people oriented</i>). - Visioner dalam pemberdayaan masyarakat.
Dampak implementasi <i>Servant Leadership</i>	- Terciptanya solidaritas dan kekompakkan antar warga. - Terciptanya rasa aman dan nyaman antar warga.

5. PENUTUP

Kepercayaan masyarakat kepada Bapak Subhan dalam posisinya sebagai Ketua RT 010 merupakan manifestasi dari gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*) yang ia terapkan. Setidaknya ada 10 karakteristik kepemimpinan melayani yang diterapkan oleh Ketua RT 010, Bapak Subhan, yaitu antara lain, (1) Mendengarkan, (2) Empati, (3) Peningkatan Kemampuan Diri Sendiri & Orang Lain, (4) Kesadaran Terhadap Diri Sendiri & Orang Lain, (5) Pendekatan Persuasi, (6) Konseptualisasi, (7) Kemampuan Memandang Masa Depan, (8) Penatalayanan Untuk Masyarakat, (9) Komitmen Terhadap Pertumbuhan Orang Lain, (10) Membangun Komunitas. Dengan menerapkan karakteristik-karakteristik tersebut, Bapak Subhan sebagai Ketua RT 010 menunjukkan bagaimana kepemimpinan melayani dapat menciptakan dampak positif dalam masyarakat, yaitu terciptanya solidaritas dan kekompakkan antar warga (kohesi sosial).

6. DAFTAR RUJUKAN

- Adhimah, S. (2020). Peran orang tua dalam menghilangkan rasa canggung anak usia dini (studi kasus di desa karangbong rt 06 rw 02 Gedangan-Sidoarjo). *Jurnal Pendidikan Anak*, 9(1), 57–62.
- Aij, K. H., & Rapsaniotis, S. (2017). Leadership requirements for Lean versus Servant Leadership in health care: a systematic review of the literature. *Journal of Healthcare Leadership*, 9(1), 1–10.
- Bass, B. (1998). *Transformational leadership: Industrial, military, and educational impact*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Blanchard, K., & Hodges, P. (2003). *The servant leader: Transforming your heart, head, hands & habits*. J. Countryman.
- Greenleaf, R. K. (1977). *Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness*. Paulist Press.
- Greenleaf, R. K. (2002). *Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness*. Paulist Press.
- Heidari, M., Ghasemi, S., & Heidari, R. (2019). The effects of Leadership and employment in technical capabilities of sport teams. *Journal of Humanities Insights*, 30(2), 75–80.

- Hersey, P., Blanchard, K. H., & Natemeyer, W. E. (2003). *Situational leadership and power*. W.W. Norton & Company.
- Hila, A. A. Al, & Shobaki, M. J. Al. (2021). *ACHIEVING EXCELLENCE PERFORMANCE IN TECHNICAL COLLEGES-PROVINCES OF GAZA STRIP* HAL Id : hal-01571279. March.
- Jerry, G. R., & Rue, L. W. (2019). *Dasar – Dasar Manajemen*. Bumi Aksara.
- Kiersch, C., & Peters, J. (2017). Leadership from the Inside Out: Student Leadership Development within Authentic Leadership and Servant Leadership Frameworks. *Journal of Leadership Education*, 16(1), 1–10.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Prasetyo, B., & Jannah, M. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Rajagrafindo.
- Ruiz-Palomino, P., Zoghbi-Manrique-de-Lara, P., Hila, A. A. Al, & Shobaki, M. J. Al. (2020). How and when servant leaders fuel creativity: The role of servant attitude and intrinsic motivation. *International Journal of Hospitality Management*, 89(April), 102537. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102537>
- Sari, W., & Marlina. (2012). Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Pepustakaan Di SMK Taman Siswa Padang. *Jurnal Imu Informasi Kepustakaan Dan Kearsipan*, 1(1). <https://doi.org/10.24036/334-0934>.
- Setyaningrum, R. P., Setiawan, M., & Irawanto, D. W. (2020). Servant Leadership Characteristics, Organisational Commitment, Followers' Trust, Employees' Performance Outcomes: A Literature Review. *European Research Studies*, 23(4), 902–911.
- Solihin, I. (2012). *Pengantar Manajemen*. Erlangga.
- Spears, L. C. (1998). *Insights on leadership: Service, stewardship, spirit and servant-leadership*. John Wiley & Sons.
- Spears, L. C. (2005). *The Understanding and Practice of Servant- Leadership*. School of Leadership Studies. http://www.regent.edu/acad/sls/publications/conference_proceedings/servant_leadership_roundtable/2005/pdf/spears_practice.pdf
- Spears, L. C., & Lawrence, M. (2004). *Practicing servant-leadership: Succeeding through trust,bravery, and forgiveness*. Jossey-Bass.
- Thakore, D. (2013). Servant Leadership. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 7, 23–32. <https://doi.org/10.18052/www.scipress.com/ILSHS.7.23>
- Usman, H. (2019). *Kepemimpinan Efektif, Teori, Penelitian dan Praktik*. Bumi Aksara.
- Wang, Z., Xu, H., & Liu, Y. (2018). Servant Leadership as a driver of employee service performance: Test of a trickle- down model and its boundary conditions. *Human Relations*, 71(9), 1179–1203.