

What Is Servant Leadership?



Oleh : Veronika Agustini Srimulyani, SE., M.Si.

Seorang pemimpin yang baik sangat diharapkan banyak orang. Ketika seseorang diangkat menjadi seorang pemimpin maka seluruh orang akan mengharapkan bahwa pemimpin tersebut adalah seorang pemimpin yang baik dan dapat mengayomi akan siapapun yang ada dibawah ke pemimpinannya. Robert K Greenleaf seorang pencetus gerakan modern kepemimpinan pada tahun 1970 dalam bentuk esainya mencetuskan, "pelayan sebagai Pemimpin," di mana ia menciptakan istilah "pemimpin adalah seorang pelayan". Robert K Greenleaf memperkenalkan akan konsep *Servant Leadership*, yaitu menekankan peran seorang pemimpin sebagai "steward" (pelayan). Konsep "servant leadership" adalah kepemimpinan yang mendorong seseorang untuk melayani orang lain, sementara itu tetap fokus pada upaya untuk mencapai apa yang menjadi tujuan utama (visi dan misi) dari organisasi itu sendiri.

Menurut Robert, model kepemimpinan seperti ini sangat efisien dan efektif karena selain memiliki konsep yang berguna untuk diterapkan didalam bisnisnya, ia memiliki prinsip yang kuat untuk melayani orang, baik pelayanan kepada karyawan, dan juga kepada masyarakat sekitarnya sebagai prioritas utama dan pertama. Robert Greenleaf merumuskan bahwa pada dasarnya pertama-tama secara alamiah seseorang ingin melayani, kemudian muncul sebuah kesadaran untuk memimpin. Dengan demikian, tidak seperti kepemimpinan yang pendekatan *top-down hierarchical style*, *servant leadership* menekankan "collaboration, trust, empathy, and the ethical use of power." Penekanan utama adalah mengembangkan orang sebagai individu yang lebih manusiawi bukan pada kekuasaan dan posisi dari diri sendiri. Jadi tujuan utamanya adalah untuk "pertumbuhan" anggota organisasi dan mengembangkan *teamwork* dan keterlibatan semua anggota.

Larry C. Spears, yang telah menjabat sebagai Presiden dan CEO dari Robert K. Greenleaf Center for Servant Leadership sejak tahun 1990, menjelaskan 10 karakteristik yang penting dari seorang pemimpin pelayan, sepuluh (10) karakteristik servant leader tersebut adalah sebagai berikut :

1. Mendengarkan (*Listening receptively to what others have to say*). Secara tradisional, pemimpin dihargai karena keahlian komunikasi dan kemampuan mereka dalam pembuatan keputusan. Pemimpin pelayan harus memperkuat keahlian yang penting ini dengan menunjukkan komitmen yang mendalam dalam mendengarkan secara intensif ide-ide atau kata-kata orang lain. Pemimpin pelayan berusaha mengenali dan memahami dengan jelas kehendak kelompok. Mereka berusaha mendengarkan secara tanggap apa yang dikatakan (dan tidak dikatakan). Mendengarkan dan memahami apa yang dikomunikasikan oleh tubuh, jiwa dan pikiran.
2. Menerima orang lain dan Empati (*Acceptance of others and having empathy for them*). Pemimpin pelayan berusaha keras memahami dan memberikan empati kepada orang lain. Orang perlu diterima dan diakui sebagai suatu individu yang istimewa dan unik. Setiap individu tidak ingin kehadirannya dalam suatu organisasi/perusahaan ditolak oleh orang lain yang berada di sekitar dirinya. Pemimpin pelayan yang paling sukses adalah mereka yang mampu menjadi seorang pendengar yang penuh dengan empati.
3. Kemampuan meramalkan (*foresight and intuition*). Kemampuan untuk memperhitungkan kondisi yang sudah terjadi atau meramalkan kemungkinan hasil suatu situasi sulit didefinisikan, tetapi mudah dikenali. Orang mengetahui kalau melihatnya. Kemampuan meramalkan adalah cirri khas yang memungkinkan pemimpin pelayan bisa memahami pelajaran dari masa lalu, realita masa sekarang dan kemungkinan konsekuensi sebuah keputusan untuk masa depan. Hal ini menanamkan inti permasalahan sampai jauh ke dalam pikiran intuitif. Jadi kemampuan meramalkan adalah salah satu cirri khas pemimpin pelayan yang dibawa sejak lahir. Semua ciri khas lainnya bisa dikembangkan secara sadar.
4. Kesadaran (*Awareness and perception*). Kesadaran akan diri sendiri dan keberadaan orang lain dapat turut memperkuat pemimpin pelayan. Kesadaran juga membantu dalam memahami persoalan yang melibatkan etika dan nilai-nilai. Hal ini memungkinkan orang dapat memandang sebagian besar situasi dari posisi yang lebih terintegrasi.

5. Membangun kekuatan Persuasif (*Having highly developed power of persuasion*). Ciri khas kepemimpinan pelayan lainnya adalah mengandalkan kemampuan meyakinkan orang lain, bukannya wewenang karena kedudukan, dalam membuat keputusan di dalam organisasi. Pemimpin pelayan berusaha meyakinkan orang lain, bukannya memaksakan kepatuhan. Elemen ini memberikan perbedaan yang paling jelas antara model wewenang tradisional dan model kepemimpinan pelayan. Pemimpin pelayan efektif dalam membangun konsensus dalam kelompok.
6. Konseptualisasi (*An ability to conceptualize and to communicate concepts*). Pemimpin pelayan berusaha memelihara kemampuan mereka untuk “memiliki impian besar”. Kemampuan untuk melihat kepada suatu masalah (atau sebuah organisasi) dari perspektif konseptualisasi berarti bahwa orang harus berpikir melampaui realita dari hari ke hari. Manajer tradisional disibukkan oleh kebutuhan untuk mencapai tujuan operasional jangka pendek. Seorang manajer yang ingin menjadi pemimpin pelayan harus mampu mengoptimalkan pemikirannya sampai mencakup pemikiran konseptual yang mempunyai landasan lebih luas (*visioner*). Pemimpin pelayan harus mengusahakan keseimbangan yang rumit antara konseptualisasi dan fokus sehari-hari.
7. Kemampuan Menyembuhkan (*ability to exert a healing influence upon individual and institutions*). Belajar menyembuhkan merupakan daya yang kuat untuk perubahan dan integrasi. Salah satu kekuatan besar kepemimpinan pelayan adalah kemampuan untuk menyembuhkan diri sendiri dan orang lain. Banyak orang yang patah semangat dan menderita karena berbagai masalah emosional. Walaupun hal tersebut merupakan sesuatu yang alami dalam kehidupan manusia, akan tetapi seorang pemimpin pelayan harus mampu dan mempunyai kesempatan menggerakkan hati dan memberi semangat kepada orang-orang yang berhubungan dengan mereka.
8. Kemampuan Melayani. Peter Block (*pengarang buku Stewardship dan Empowered Manager*) mendefinisikan kemampuan melayani (*stewardship*) dengan pengertian “memegang sesuatu dengan kepercayaan orang lain”. Dalam suatu organisasi, setiap level manajemen, dari *top management* sampai *shop floor* semuanya mempunyai peranan penting dalam memegang organisasi mereka dengan kepercayaan kepada kebaikan masyarakat yang lebih besar. Kepemimpinan pelayan, seperti kemampuan melayani, yang pertama dan terutama adalah memiliki komitmen untuk melayani kebutuhan orang lain. Hal ini tentunya menekankan adanya keterbukaan dan kejujuran, bukan pengendalian atau pengawasan.

9. Memiliki Komitmen pada Pertumbuhan Manusia. Pemimpin pelayan berkeyakinan bahwa manusia mempunyai nilai intrinsik yang melampaui sumbangan nyata yang telah mereka berikan selama ini. Dalam sifatnya yang seperti ini, pemimpin pelayan sangat berkomitmen terhadap pertumbuhan pribadi, profesional dan spiritual setiap individu di dalam organisasi. Dalam prakteknya hal ini bisa dikembangkan dengan cara melakukan pengembangan pribadi dan profesional, menaruh perhatian pribadi pada gagasan dan saran karyawan atau anggota, memberikan dorongan kepada keterlibatan pekerja dalam pengambilan keputusan, toleran terhadap kesalahan dan sebagainya.
10. Membangun komunitas/masyarakat di tempat kerja (*Building community in the workplace*). Membangun komunitas ini mencakup membangun komunitas yang baik antar karyawan, antar pimpinan dan bawahan dan membangun komunitas masyarakat dan pelanggan. Pemimpin pelayan menyadari bahwa pergeseran komitmen lokal ke suatu lingkungan yang lebih besar merupakan pembentuk utama kehidupan manusia. Lingkungan kerja yang kondusif secara internal dan eksternal diharapkan akan meningkatkan performansi organisasi secara maksimal. Kemampuan pemimpin pelayan dalam menciptakan suasana rasa saling percaya akan membentuk kerjasama yang cerdas dalam suatu tim kerja. Dengan ketulusan dan keteladanan yang dimiliki oleh pemimpin pelayan, rasa saling percaya dapat ditumbuhkan.

Ciri khas kepemimpinan pelayan seperti yang telah disebutkan tersebut bukanlah suatu harga mati, masih banyak ciri lain yang dimiliki oleh seorang pemimpin pelayan. Salah satu yang penting disini adalah bahwa kepemimpinan pelayan itu dimulai dari diri sendiri, artinya seorang pemimpin dapat melaksanakan kepemimpinan pelayan jika ada semangat yang tulus dalam dirinya untuk menjadi yang terdepan dalam pelayanan. Dengan kata lain keteladanan juga menjadi faktor kunci bagi keberhasilan model kepemimpinan pelayan. Keinginan akan falsafah manajemen yang merangsang unjuk kerja yang baik oleh semua karyawan dengan meningkatkan keadaan yang menguntungkan bagi tanggung jawab, peran serta dan rasa ikut memiliki semua individu menjadai salah satu ciri pelaksanaan kepemimpinan pelayan.

Catatan:

Penulis adalah Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.