

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1.3.1 Tujuan Penelitian	11
1.3.2 Manfaat Penelitian	11
1.4 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Pengertian Kepemimpinan.....	13
2.1.2 Pengertian <i>Servant Leadership</i>	14
2.1.2.1 Kontruksi <i>Servant Leadership</i>	18
2.1.2.2 Indikator <i>Servant Leadership</i>	25
2.1.2.3 Manfaat <i>Servant Leadership</i>	28
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Dasar Penelitian	37
3.2 Fokus penelitian	40
3.3 Sumber Data.....	41
3.4 Partisipan.....	42
3.5 Metode pengumpulan data	43

3.5.1	Pengamatan	43
3.5.2	Wawancara	43
3.5.3	Dokumentasi	43
3.6	Analisis Data	44
3.6.1	Reduksi Data.....	44
3.6.2	Penyajian Data	45
3.6.3	Penarikan Kesimpulan	45
3.7	Validitas Data.....	45
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Profil Perusahaan	47
4.1.1	AIA Group.....	47
4.1.2	PT.AIAFinancialSemarang.....	48
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	49
4.1.4	Kondisi Perusahaan	50
4.1.5	Produk dan Manfaat PT. AIA Financial Semarang	51
4.2	Profil Partisipan	54
4.3	<i>Servant Leadership</i>	55
4.4	Indikator	56
4.4.1	Tindakan(<i>Altruisticcalling</i>)	56
4.4.2	Empati (<i>Emotional Healing</i>).....	59
4.4.3	Bijaksana (<i>Wisdom</i>)	62
4.4.4	Mencari Solusi (<i>Persuasive Mapping</i>)	65
4.4.5	Tumbuh (<i>Organizationa lStewardship</i>).....	68
4.4.6	Berjiwa Sosial (<i>Humility</i>)	71
4.4.7	Visioner (<i>Vision</i>).....	74
4.4.8	Melayani(<i>Service</i>).....	77
4.5	Implementasi.....	81
4.5.1	Kesadaran(<i>Awareness</i>)	81
4.5.2	Mendengar (<i>Listening</i>).....	83
4.5.3	Menyembuhkan (<i>Healing</i>).....	84
4.5.4	Mengaja (<i>Persuasion</i>).....	85
4.6	Kesenjangan.....	86
BAB V	PENUTUP.....	92
5.1	Kesimpulan.....	92

5.2	Saran	95
5.3	Keterbatasan Penelitian	96
	DAFTAR PUSTAKA	97
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	97