

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai pusat dari berjalannya suatu usaha bisnis, karyawan bertugas untuk memastikan bahwa bisnis berjalan dengan semestinya. Maju mundurnya suatu perusahaan akan bergantung pada kepemimpinannya dalam mengelola organisasi, karena loyalitas dan disiplin karyawan akan memberikan dukungan terhadap pemimpin yang bertanggung jawab dan berdedikasi tinggi (Depitra & Soegoto, 2018).

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi memiliki peranan yang sangat penting, karena tanpa didukung sumber daya manusia yang baik suatu organisasi akan menghadapi masalah dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk mengurangi masalah tersebut, perlu hendaknya bagi suatu organisasi memandang manusia tidak lagi sebagai beban bagi organisasi melainkan aset untuk perusahaan. Apabila hal ini dapat tercapai, akan tercipta hubungan dan sinergi yang baik antara pemimpin dan karyawan di organisasi tersebut. Karyawan yang merasa senang dengan penempatan kerjanya, akan merasa nyaman dalam bekerja dengan segala kemampuan di perusahaan tersebut. Demikian juga dengan karyawan yang merasakan kepuasan kerja yang relatif baik maka akan meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan yang pada akhirnya berdampak pada keinginan untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaan (H & Ab, 2018).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan salah satu pendorong dalam tercapainya tujuan perusahaan. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan kebebasan berperilaku seseorang diluar dari tugas dan peraturan organisasi sehingga tidak dapat imbalan dari organisasi namun apabila dilakukan oleh pegawai dapat meningkatkan berfungsinya organisasi, dengan demikian *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* diharapkan mampu mendorong kemajuan dan pencapaian tujuan perusahaan. Menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan jika karyawan yang dimilikinya memiliki OCB, karena dengan memiliki OCB maka usaha pengendalian karyawan yang bisa dilakukan perusahaan dapat mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memilih perilaku terbaik untuk kepentingan organisasinya. Oleh karena itu penting bagi perusahaan melakukan usaha-usaha guna meningkatkan perilaku OCB yang dimiliki karyawannya. Upaya dalam meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dapat menggunakan beberapa variabel yang mempengaruhi OCB sebagai faktor pendorong (Setiani & Hidayat, 2020).

Dalam penelitian (Oemar, 2015), agar tetap dapat menjaga dan meningkatkan OCB pegawai di masa yang akan datang, disarankan agar mempertahankan dan meningkatkan budaya organisasi, kemampuan kerja dan komitmen organisasi yang sudah ada, disamping terus melakukan evaluasi serta penyesuaian terhadap perubahan-perubahan yang terjadi baik didalam maupun diluar organisasi yang tidak sesuai lagi dengan kondisi yang ada dan berpengaruh langsung terhadap perubahan budaya, komitmen dan kemampuan kerja pegawai itu sendiri, misalnya: perkembangan teknologi, gaya kepemimpinan, budaya kerja,

motivasi kerja, dan lain sebagainya. (Mahendra & Surya, 2017) mengungkapkan dalam penelitiannya bahwa atasan hendaknya menjalin hubungan yang baik terhadap bawahannya, dengan menganggap semua karyawan adalah bagian dari keluarga yang harus selalu diperhatikan dan dijaga agar tercipta iklim yang harmonis dan kondusif yang nantinya akan berdampak pada loyalitas dan target perusahaan.

Keterlibatan pemimpin dalam upaya meningkatkan kualitas kerja serta pertumbuhan perilaku karyawan diterapkan dalam suatu model kepemimpinan yang dikenal sebagai kepemimpinan yang melayani atau *servant leadership*. Dalam penelitian (Riris Rotua Sitorus & Ichsan, 2019), menyatakan bahwa Pemimpin-pelayan berorientasi pada pelayanan, bukan untuk mencari pujian atau penghormatan diri. Sikap melayani terutama ditujukan untuk mereka yang paling membutuhkan pelayanan. Ia harus berpihak kepada mereka yang secara sosial ekonomi, pendidikan dan sosial budaya membutuhkan pelayanan lebih besar. Pelayanan sejati didorong oleh rasa cinta kasih, bukan untuk mencari popularitas atau mendapatkan pamrih tertentu. Pelayanan sejati adalah buah dari cinta kasih. Pernyataan tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh (Martha, 2017), bahwa *Servant leaders* memiliki hati hamba. Ketika pemimpin menegur, maka pemimpin akan melakukan dengan cara pendekatan dan penyelesaian dengan damai, serta tidak memaksakan kehendaknya pada orang lain.

Penelitian mengenai pengaruh *servant leadership* terhadap OCB pernah dilakukan dan menemukan hasil bahwa berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (Pratama Sandara & Suwandana,

2018). Dan penelitian lainnya juga menemukan bahwa *servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap OCB (Maharani & Aini, 2019).

Kepribadian individu dapat membantu para manajer untuk meramalkan bagaimana individu akan bertindak dalam situasi yang terjadi. Kinerja seorang karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah karakteristik kepribadian yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Kepribadian pada setiap karyawan tentunya berbeda-beda, Berbagai kepribadian karyawan yang berbeda-beda tersebut dapat mencapai tujuan perusahaan. Sifat kepribadian seseorang membentuk pola perilaku seseorang dan bagaimana mereka menggunakannya dalam bekerja. Dari hasil penelitian (Pratiwi & Nugrohoseno, 2018), mengungkapkan bahwa *extraversion*, *agreeableness*, *conscientiousness*, *openness to experience* dapat meningkatkan kerjasama tim secara signifikan. Semakin berkepribadian seorang karyawan, maka semakin baik pula kerja sama tim yang dilakukannya.

Penelitian mengenai pengaruh kepribadian terhadap OCB pernah dilakukan dan menemukan bahwa kepribadian mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Tursanurohmad, 2019). Penelitian serupa menunjukkan hasil bahwa kepribadian pengaruh positif terhadap OCB (Haryati, 2019).

Berbicara tentang kepemimpinan, pada umumnya perhatian masyarakat banyak dikaitkan dengan cerita tentang kepemimpinan panglima perang yang termasyhur, kepemimpinan tokoh politik, tokoh agama, dan tokoh masyarakat

yang sangat dikagumi sebagai orang-orang yang sangat berjasa. Walau tidak diketahui persis seberapa besar peran serta kepemimpinannya dalam peristiwa-peristiwa bersejarah tersebut. Kekaguman kepada pemimpin yang cerdas dan gagah berani melahirkan suatu legenda atau mitos kepahlawanan yang sangat dikenang oleh relung hati pengikutnya. Tipe dan gaya kepemimpinan sangat berkaitan dengan norma perilaku pada diri seseorang saat mempengaruhi mempengaruhi perilaku orang lain. Tipe dan gaya kepemimpinan memiliki berbagai macam variannya (Mattayang, 2019). Kepemimpinan yang efektif dan efisien akan terwujud apabila dijalankan berdasarkan fungsi dan tujuan yang telah ditetapkan. Seorang pemimpin harus berusaha menjadi bagian dari situasi kelompok atau organisasi yang dipimpinnya (Northouse, 2018).

Penelitian mengenai pengaruh gaya kepemimpinan terhadap OCB pernah dilakukan dan menemukan bahwa kepribadian mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Winarto & Purba, 2018). Penelitian serupa menunjukkan hasil bahwa gaya kepemimpinan pengaruh positif terhadap OCB (Wisnawa & Dewi, 2020).

Kepuasan kerja adalah sebuah keadaan emosional seseorang, dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan, dalam jurnal (Sudanang & Priyanto, 2020). Dalam penelitian (Wahyuni et al., 2017), menyatakan bahwa Kepuasan Kerja memediasi pengaruh budaya organisasi dan kinerja aparat pemerintah daerah, Kepuasan Kerja

memediasi pengaruh *locus of control* dan kinerja aparat pemerintah daerah dan Kepuasan Kerja memediasi pengaruh stres kerja dan kinerja aparat pemerintah daerah. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wulansari & Ariani, 2015), bahwa Kepuasan kerja merupakan suatu faktor yang mampu membentuk keadilan organisasional yang dirasakan menjadi bentuk komitmen organisasional.

Penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB pernah dilakukan dan menemukan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap OCB (Bodroastuti & Tirtono, 2019). Penelitian serupa menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* (Yuliani & Katim, 2017). Penelitian serupa mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB pernah dilakukan dan menemukan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Maharani & Aini, 2019).

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan. Alasan peneliti memilih Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan sebagai objek penelitian dikarenakan, peneliti ingin mengetahui seberapa besar tingkat OCB yang ada pada Pegawai di Kantor Dinas Kabupaten Pesisir Selatan.

Tabel 1.1

Hasil Survey Awal *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai

No	Pernyataan	Jumlah responden	Jawaban			
			Orang		Persentase (%)	
			Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Mengerjakan tugas rekan yang tidak masuk	20	7	13	35	65
2	Menolong rekan yang memiliki beban kerja yang banyak	20	7	13	35	65
3	Menjadi relawan untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta	20	9	11	45	55
4	Datang lebih awal setiap pagi	20	10	10	50	50
5	Tidak menghabiskan waktu dengan mengobrol	20	7	13	35	65
6	Memberikan perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu image organisasi	20	9	11	45	55
7	Memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap penting	20	7	13	35	65
Rata-Rata					40	60

Dari tabel 1.1, dapat dilihat bahwa masih sedikitnya ASN yang membantu pekerjaan teman kerja yang memiliki beban kerja yang tinggi, hal ini dibuktikan dengan presentasi pegawai yang menjawab “ya” pada item pernyataan nomor 1, nomor 2, nomor 5 dan nomor 7 hanya 35% sementara 65% lainnya menjawab “tidak”. Dilihat secara umum, rata-rata jawaban pegawai untuk 7 pertanyaan yang diberikan adalah 40% menjawab “ya” dan 60% menjawab “tidak”, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat *organizational citizenship behavior* pada pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan masih termasuk dalam kategori rendah. Keadaan ini menjelaskan masih rendahnya pencapaian kinerja yang

diperoleh oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan, hal ini mengindikasikan bahwa masih rendahnya perilaku *organizational citizenship behavior*, dimana rendahnya tindakan sukarela dengan membantu menyelesaikan masalah terkait pekerjaan, seperti membantu menyelesaikan tugas untuk meningkatkan pencapaian organisasi dan masih rendahnya perilaku yang melampaui apa diperlukan oleh organisasi, seperti ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap aturan dan peraturan organisasi.

Berdasarkan fenomena latar belakang dan juga penelitian terdahulu di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul *Organizational Citizenship Behavior (OCB) ditinjau dari Servant Leadership, Kepribadian Dan Gaya Kepemimpinan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan*.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah ditulis oleh penulis uraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Kurang Pedulinya ASN yang membantu pekerjaan teman kerja yang memiliki beban kerja yang tinggi Di Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Rendahnya *servant leadership* mengakibatkan menurunnya tingkat OCB karyawan Di Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan.
3. Manakah variabel *servant leadership* yang berpengaruh dalam membentuk kepuasan kerja Di Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan.

4. Kepuasan karyawan yang belum tercapai Di Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan.
5. Kurangnya tingkat OCB karyawan Di Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan.
6. Masih belum maksimal dalam memenuhi hak-hak karyawan Di Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan.
7. Cara meningkatkan produktivitas dan motivasi kerja karyawan Di Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan.
8. Bagaimana gaya kepemimpinan yang diterapkan Di Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan
9. Tingkat pengaruh kepribadian karyawan terhadap tingkat OCB Di Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan.
10. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja Di Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan.

1.3 Batasan Masalah

Mengingat permasalahan yang ada sangat luas, dan supaya penulis akan lebih terarah, maka penulis melakukan pembatasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah, terbatas pada masalah, *servant leadership*, kepribadian, gaya kepemimpinan, terhadap *organizational citizenship behavior* dimana kepuasan kerja sebagai variabel interveningnya Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah *Servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di dinas kesehatan kabupaten pesisir selatan.
2. Apakah Kepribadian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di dinas kesehatan kabupaten pesisir selatan.
3. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di dinas kesehatan kabupaten pesisir selatan.
4. Apakah *Servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di dinas kesehatan kabupaten pesisir selatan.
5. Apakah Kepribadian berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di dinas kesehatan kabupaten pesisir selatan.
6. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di dinas kesehatan kabupaten pesisir selatan.
7. Apakah Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di dinas kesehatan kabupaten pesisir selatan.
8. Apakah Kepuasan kerja berperan sebagai mediasi antara *servant leadership* dan *organizational citizenship behavior*.

9. Apakah kepuasan kerja berperan sebagai mediasi antara kepribadian dan *organization citizenship behavior* ?
10. Apakah kepuasan kerja berperan sebagai mediasi antara gaya kepemimpinan dan *organizational citizenship behavior* ?

1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah *Servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di dinas kesehatan kabupaten pesisir selatan.
2. Untuk mengetahui apakah Kepribadian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di dinas kesehatan kabupaten pesisir selatan.
3. Untuk mengetahui apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di dinas kesehatan kabupaten pesisir selatan.
4. Untuk mengetahui apakah *Servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di dinas kesehatan kabupaten pesisir selatan.
5. Untuk mengetahui apakah Kepribadian berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di dinas kesehatan kabupaten pesisir selatan.

6. Untuk mengetahui apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di dinas kesehatan kabupaten pesisir selatan.
7. Untuk mengetahui apakah Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di dinas kesehatan kabupaten pesisir selatan.
8. Untuk mengetahui peran kepuasan kerja sebagai mediasi antara *servant leadership* dan *organizational citizenship behavior* di Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan ?
9. Untuk mengetahui peran kepuasan kerja sebagai mediasi antara kepribadian dan *organizational citizenship behavior* di Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan ?
10. Untuk mengetahui peran Kepuasan Kerja sebagai mediasi antara Gaya Kepemimpinan dan *organizational citizenship behavior* di Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan ?

1.5.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh ini diharapkan dapat memberikan harapan sebagai berikut :

1. Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan
Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan dalam melakukan evaluasi terhadap

peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan melalui kepuasan kerja dengan mempertimbangkan *Servant Leadership*, Kepribadian dan Gaya Kepemimpinan

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan referensi dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya, kaitannya dengan pengaruh *Servant Leadership*, Kepribadian dan Gaya Kepemimpinan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dalam meningkatkan kepuasan kerja .

3. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan pengaruh *Servant Leadership*, Kepribadian dan Gaya Kepemimpinan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dalam meningkatkan Kepuasan Kerja .

4. Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai referensi untuk melakukan penelitian lanjutan dan sebagai bahan bacaan yang bermanfaat.

5. Bagi Penulis

Sebagai sarana dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan yang telah penulis peroleh selama kuliah di Fakultas Ekonomi

Dan Bisnis Jurusan Manajemen Di Universitas Putra Indonesia “YPTK”
Padang.