BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur terpenting dalam suatu organisasi. Tanpa peran sumber daya manusia meskipun berbagai sumber daya lain yang dibutuhkan telah tersedia, organisasi tidak akan berjalan. Hal ini karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi. Oleh sebab itu organisasi harus memfokuskan pada sumber daya manusia sebagai sumber daya penting bagi suatu organisasi. Organisasi merniliki berbagai macam sumber daya sebagai 'input' untuk diubah menjadi 'output' berupa produk barang atau jasa. Sumber daya tersebut meliputi modal atau uang, teknologi untuk menunjang proses produksi, metode atau strategi yang digurunakan untuk beroperasi, manusia dan sebagainya. Di antara berbagai macam sumber daya tersebut, manusia atau sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen yang paling penting. MSDM sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Penggunaan tenaga kerja yang efektif merupakan kunci kearah peningkatan kinerja karyawan sehingga dibutuhkan suatu kebijakan perusahaan untuk penggerak karyawan agar mampu bekerja lebih produktif sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* menjadi karakter individu yang tidak hanya mencakup kemampuan dan kemauannya mengerjakan tugas pokok saja namun

juga melakukan tugas ekstra seperti kehendak untuk melaksanakan kerjasama dengan karyawan lainnya.

Menurut **(Sutrisno, 2016)** *Organizational Citizenship Behavior* adalah sikap perilaku karyawan yang dilakukan secara sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan oleh perusahaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship* Behavior (OCB) antara lain karakteristik individu yang merupakan sikap seseorang dalam Situasi Kerja, Karakteristik Pekerjaan, Budaya dan Iklim Organisasi, Kepuasan Kerja dari Pekerja, Komitmen Organisasi, Komunikasi Dalam Lingkungan Kerja, Dukungan Organisasi dan Masa Kerja.

Menurut **(Robbins & Coutler, 2016)** Budaya Organisasi adalah nilai, prinsip, tradisi, dan sikap yang mempengaruhi cara bertindak anggota organisasi. Menurut **(Kristanti, 2019)** *Servant Leadership* adalah suatu tindakan seorang pemimpin untuk bertindak melayani atas dasar perasaan yang tulus dan rasa tanggung jawab. Menurut **(Sadarmayanti, 2016)** Komitmen Organisasi adalah sikap organisasi dan untuk membuat orang merasa di rumah dan masih ingin tinggal di organisasi demi pencapaian tujuan dan kelangsungan hidup organisasi.

PT. Andalan Mitra Prestasi merupakan perusahaan pendistribusian produk KAO di kota Padang. PT. Andalan Mitra Prestasi ini sendiri terletak di Jl. S. Parman No. 80-82, Lolong Balanti, Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat. Untuk menjaga keberlangsungan usaha menghadapi kompetitor lain yang ada di Kota Padang. PT. Andalan Mitra Prestasi memfokuskan strategi usaha pada upaya peningkatan produktivitas melalui kesadaran untuk lebih giat,

meningkatkan efisiensi di semua lini, serta di versifikasi usaha pada sektor-sektor prosfektif yang terkait dengan usaha inti di bidang pendistribusian produk KAO. Namun tidak hanya strategi ini saja yang harus di perhatikan oleh PT. Andalan Mitra Prestasi melainkan Sumber Daya Manusianya juga. Untuk dapat menciptakan kesimbangan antara strategi dan realisasi. Dengan adanya Sumber Daya Manusia yang berkualitas di PT. Andalan Mitra Prestasi akan lebih menunjang produksi. Namun akan berbanding terbalik apabila Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh PT. Andalan Mitra Prestasi yang tidak berkulitas akan menurunkan produksinya. Di dalam bidang usaha ini Indonesia berusaha sepenuh hati untuk kepuasan dan peningkatan kualitas hidup konsumen dengan menciptakan produk-produk yang berkualitas baik dan perspektif konsumen.

Berkualitasnya Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh sebuah perusahaan dapat di ukur berdasarkan hasil kerja yang didapatkan. Karyawan harus mampu memberikan hasil yang maksimal dalam menjalankan operasional perusahaan PT. Andalan Mitra Prestasi. Namun yang terjadi pada PT. Andalan Mitra Prestasi tingkat keloyalitasan karyawan yang sangat rendah. Tingkat keloyalitasan karyawan akan mampu menunjang hasil kerja karyawan. Keloyalitasan karyawan diantaranya disiplin terhadap aturan, memberikan kerja yang maksimal serta menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar operasional perusahaan. Permasalahan yang terjadi di PT. Andalan Mitra Prestasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berdasarkan wawancara dengan staf menejer PT. Andalan Mitra Prestasi pada tanggal 3 November 2021 diantaranya sebagai berikut :

Tabel 1.1
Permasalahan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) PT. Andalan Mitra Prestasi

No.	Permasalahan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) PT. Andalan Mitra Prestasi	Pecapaian Kinerja
1.	Kesadaran karyawan yang kurang untuk melaksanakan protokol kesehatan yang di anjurkan perusahaan.	73%
2.	Kesadaran karyawan yang kurang untuk membersihkan area tempat mereka bekerja.	78%
3.	Karyawan tidak mau saling membantu dalam proses pekerjaan yang sama dan sejenis.	84%
4.	Kesadaran karyawan yang kurang untuk memberikan hasil yang maksimal atas pekerjaan yang dilakukan.	71%

(Sumber : Observasi awal)

Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) belum optimal, disinyalir disebabkan oleh *Servant Leadership*, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil sebuah penelitian dengan judul : **"Pengaruh Budaya Organisasi Dan *Servant Leadership* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Ocb) Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan PT. Andalan Mitra Prestasi Unit Distributor Produk KAO Cabang Padang"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan kajian-kajian MSDM banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, maka dapat di identifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Budaya dan iklim organisasi yang kurang kondusif.
2. *Servant leadership* belum mampu untuk implementasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

3. Masa kerja karyawan tergolong baru sehingga kesadaran untuk implementasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) rendah.
4. Situasi kerja yang tidak kondusif bagi karyawan.
5. Karakteristik pekerjaan yang sulit dikerjakan oleh karyawan.
6. Kepuasan kerja dari pekerja yang tidak maksimal.
7. Komitmen organisasi perusahaan yang tidak jelas.
8. Komunikasi dalam lingkungan kerja yang berjalan dengan baik.

1.3 Batasan Masalah

Agar terfokusnya penelitian ini maka penulis akan membatasi masalah ini dengan Budaya Organisasi (X_1) dan *Servant Leadership* (X_2) sebagai variabel bebas dan kemudian *Organizational Citizenship Behavior* (Y) sebagai variabel yang terikat serta Komitmen Organisasi (Z) sebagai variabel intervening pada PT. Andalan Mitra Prestasi Unit Distributor Produk KAO Cabang Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi pada PT. Andalan Mitra Prestasi Unit Distributor Produk KAO Cabang Padang ?
2. Bagaimana pengaruh *Servant Leadership* terhadap Komitmen Organisasi pada PT. Andalan Mitra Prestasi Unit Distributor Produk KAO Cabang Padang ?

3. Bagaimana pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Andalan Mitra Prestasi Unit Distributor Produk KAO Cabang Padang ?
4. Bagaimana pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Andalan Mitra Prestasi Unit Distributor Produk KAO Cabang Padang ?
5. Bagaimana pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Andalan Mitra Prestasi Unit Distributor Produk KAO Cabang Padang ?
6. Bagaimana pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Andalan Mitra Prestasi Unit Distributor Produk KAO Cabang Padang melalui Komitmen Organisasi ?
7. Bagaimana pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Andalan Mitra Prestasi Unit Distributor Produk KAO Cabang Padang melalui Komitmen Organisasi ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi pada PT. Andalan Mitra Prestasi Unit Distributor Produk KAO Cabang Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Servant Leadership* terhadap Komitmen Organisasi pada PT. Andalan Mitra Prestasi Unit Distributor Produk KAO Cabang Padang.

3. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Andalan Mitra Prestasi Unit Distributor Produk KAO Cabang Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Andalan Mitra Prestasi Unit Distributor Produk KAO Cabang Padang.
5. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Andalan Mitra Prestasi Unit Distributor Produk KAO Cabang Padang.
6. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Andalan Mitra Prestasi Unit Distributor Produk KAO Cabang Padang melalui Komitmen Organisasi.
7. Untuk mengetahui pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Andalan Mitra Prestasi Unit Distributor Produk KAO Cabang Padang melalui Komitmen Organisasi.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Objek Penelitian

   Sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan MSDM juga sebagai bahan pertimbangan untuk pimpinan perusahaan PT. Andalan Mitra Prestasi Unit Distributor Produk KAO Cabang Padang dalam pengambilan keputusan untuk tercapainya tujuan dari perusahaan.

2. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi ilmu pengetahuan yang datang dan dapat menjadi suatu sumber refrensi bagi yang membutuhkan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Dapat digunakan sebagai referensi dan pedoman untuk melakukan penelitian lanjutan serta sebagai bahan bacaan yang bermanfaat selain itu juga sebagai bahan perbandingan bagi pihak yang mengadakan penelitian dalam bidang yang sama.

4. Bagi Penulis

   Sebagai implementasi ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia yang telah penulis dapatkan salama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.