

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam suatu organisasi tentu terdapat suatu tujuan yang ingin dicapai. Salah satu faktor yang mendukung dalam pencapaian tujuan tersebut adalah sumber daya manusia didalam organisasi itu sendiri. Sumber daya manusia adalah aset yang paling berharga dalam sebuah organisasi karna keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia.

Setiap organisasi di dalam perusahaan tentu selalu mempunyai tujuan dan menginginkan adanya suatu keberhasilan dalam usahanya. Suatu organisasi, baik pemerintah maupun swasta untuk mencapai tujuannya, harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Tanpa kemampuan yang baik dari karyawan, tujuan yang ditetapkan tidak akan pernah tercapai. Hal ini dapat terjadi karena banyak karyawan yang tidak berusaha maksimal dalam pekerjaannya, sehingga target yang ditetapkan perusahaan tidak tercapai sebagai akibat dari *Organizational Citizenship Behavior* yang tidak maksimal Kinerja berasal.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan istilah bagi karyawan yang memberikan nilai lebih terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya maupun nilai tambah bagi perusahaan. OCB menurut (Fanny, 2018) adalah

perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif perusahaan.

Adapun faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* adalah *servant leadership* (kepemimpinan melayani). (Fanny, 2018) “Pemimpin adalah seorang yang menggunakan hak dan wewenang kepemimpinannya untuk bertanggung jawab dan mengarahkan anggotanya mencapai suatu tujuan organisasi”.

Menurut (Willie Surya Setiawan, 2019) menyatakan bahwa “Pemimpin adalah seorang yang memiliki kelebihan dalam Kualitas Kehidupan Kerjanya, khususnya kelebihan mampu mempengaruhi orang lain untuk melakukan aktivitas yang bermanfaat demi mencapai tujuan perusahaan”.

Kepemimpinan melayani (*servant leadership*) mulai disorot pertama kali ketika Robert K. Greenleaf (1904 – 1990) menulis sebuah karya tulis pada tahun 1970 yang berjudul “*The Servant as Leader*”. Menurut (Putri et al., 2018), *servant leadership* adalah suatu gaya kepemimpinan yang berasal dari perasaan tulus yang timbul dari dalam hati yang berkehendak untuk melayani, yaitu menjadi pihak pertama yang melayani.

(Mi’raj et al., 2019) mendefinisikan: *Servant leadership as “a practical altruistic philosophy which supports people who choose to serve first, and then lead as a way of expanding service to individuals and institutions. Servant leadership encourages collaboration, trust, foresight, listening, and the ethical use of power and empowerment.*

Faktor lainnya yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* adalah Kualitas Kehidupan Kerja. Kualitas Kehidupan Kerja adalah suatu pendekatan sistem untuk mendesain pekerjaan dan pengembangan dalam ruang lingkup yang luas, terutama dalam melakukan *job enrichment*. Pendekatan Kualitas Kehidupan Kerja ini dikombinasikan dengan pendekatan sistem sosioetnik dalam manajemen. Oleh karena itu, Kualitas Kehidupan Kerja bukan hanya pendekatan tentang *job enrichment* tetapi juga merupakan bidang multi disiplin serta merupakan perpaduan antara disiplin ilmu industri dan psikologi, teknik industri, teori organisasi, motivasi, *leadership*, serta hubungan industrial(Uttungadewi & Indrawati, 2019).

Faktor lainnya yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* adalah Kepuasan Kerja. Menurut (Suyanto et al., 2018)memberikan definisi kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya . Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasional, memenuhi standar kinerja, hidup dengan kondisi kerja kurang ideal, dan sebagainya.

Penelitian Yang Dilakukan Oleh(Perdana & Surya, 2017), Pengaruh *Servant Leadership* Dan *Trust In Leadership* Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*.Metode Penelitian Yang Digunakan Deskriptif Kuantitatif. Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa *Servant Leadership* Dan *Trust In Leadership* Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Penelitian Yang Dilakukan Oleh(Hastuti & Wibowo, 2020), Pengaruh *Quality Of Work Life (QWL)* Dan *Organizational Commitment (OC)* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Perawat Tetap.Metode Penelitian Yang Digunakan Deskriptif Kuantitatif. Hasil Penelitian Menunjukkan *Quality Of Work Life (QWL)* Dan *Organizational Commitment (OC)* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Penelitian Yang Dilakukan Oleh(Fahrana, 2016), *Servant Leadership* dan Kepuasan Kerja terhadap di Lembaga Keuangan Non Bank Pontianak*Organizational Citizenship Behavior*.Metode Penelitian Yang Digunakan Deskriptif Kuantitatif. Hasil Penelitian Bahwa *Servant Leadership* dan Kepuasan Kerja Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Dinas Perhubungan Kota Padang sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang lalu lintas dan angkutan perlu mendeteksi masalah kinerja pegawainya dan memaksimalkan peran agar dapat menjawab perubahan-perubahan yang terjadi. Perubahan tersebut antara lain adanya kebijakan desentralisasi wilayah melalui otonomi yang dititikberatkan pada daerah kabupaten atau kota.

Berikut LAKIP Dinas Perhubungan Kota Padang :

Tabel 1.1
LAKIP Dinas Perhubungan Kota Padang 2019-2020

No	Indikator Kinerja	Satuan	2019			2020		
			Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%
1	Kecepatan rata-rata kendaraan pada jalan utama di jam sibuk	Km/jam	30	28,65	95,5	32	30,03	93,84
2	Persentase penurunan angka kecelakaan	%	3,5	3,06	87,42	4	3,7	92,5
3	Indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan angkutan umum	%	78	76,51	98,09	79	76,81	97,22

Sumber: Dinas perhubungan kota padang

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa target kinerja Dinas Perhubungan Kota Padang tidak terealisasi dengan sempurna baik pada tahun 2019 maupun pada tahun 2020. Dimana hal ini terindikasi rendahnya *servant leadership*, kualitas kehidupan kerja yang masih rendah, dan kepuasan kerja yang masih belum terasa oleh pegawai Dinas perhubungan kota padang.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dilihat terdapat perbedaan hasil penelitian, dengan adanya perbedaan hasil penelitian ini penulis tertarik melakukan penelitian dengan menambah variabel baru dan objek penelitian yang

juga berbeda, dengan judul penelitian “ **Pengaruh *Servant Leadership* dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Perhubungan Kota Padang**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang, maka penulis dapat menentukan identifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. *Servant Leadership* yang masih rendah
2. Kualitas kehidupan kerja yang kurang bagus
3. Kepuasan kerja karyawan masih rendah
4. Motivasi yang diberikan terhadap karyawan masih kurang.
5. Kurangnya komunikasi antara sesama karyawan
6. Lingkungan kerja yang dirasakan karyawan masih kurang memadai.
7. Tidak adanya kerja sama tim yang terjadi.
8. Gaya pemimpin yang diterapkan belum optimal sehingga kualitas kerja karyawan kurang maksimal tanpa ada pengawasan langsung dari pemimpin.
9. Kurang tanggapnya penyelesaian kritik dan masalah membuat masyarakat kecewa dan menilai negatif mengenai *Organizational Citizenship Behavior*
10. Kurang mampunya pimpinan dalam menyelesaikan konflik yang terjadi.
11. *Organizational Citizenship Behavior* kurang baik sehingga tidak dapat

meningkatkan kualitas dirinya selama bekerja

1.3. Batasan Masalah

Guna lebih memberikan arahan dan memudahkan dalam penelitian ini, penulis akan membatasi masalah ini dengan *Servant Leadership* (X1) dan Kualitas Kehidupan Kerja (X2) sebagai variabel bebas, Dan *Organizational Citizenship Behavior* (Y) sebagai variabel terikat, serta Kepuasan Kerja (Z) sebagai variabel intervening pada Dinas Perhubungan Kota Padang.

1.4. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah di atas perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *servant leadership* terhadap Kepuasan Kerja pada Dinas Perhubungan Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Dinas Perhubungan Kota Padang ?
3. Bagaimana pengaruh *servant leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Dinas Perhubungan Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Dinas Perhubungan Kota Padang ?
5. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Dinas Perhubungan Kota Padang ?
6. Bagaimana pengaruh *servant leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada Dinas Perhubungan Kota Padang ?

7. Bagaimana pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada Dinas Perhubungan Kota Padang ?

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian di atas adalah :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh *servant leadership* terhadap Kepuasan Kerja pada Dinas Perhubungan Kota Padang
2. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Dinas Perhubungan Kota Padang
3. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh *servant leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dinas perhubungan kota padang
4. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dinas perhubungan kota padang
5. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Dinas Perhubungan Kota Padang
6. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh *servant leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada Dinas Perhubungan Kota Padang

7. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel sebagai variabel intervening pada Dinas Perhubungan Kota Padang

1.5.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan *servant leadership* dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening.

2. Bagi Penulis

Sebagai sarana dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan penulis dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya dibidang *servant leadership* dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut terutama tentang *servant leadership* , Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*.