

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Karyawan merupakan salah satu bagian yang memegang peranan penting dalam menjalankan roda kehidupan sebuah perusahaan. Apabila karyawan memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka laju perusahaan pun akan berjalan mulus yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan tersebut. Disisi lain, bagaimana sebuah perusahaan berjalan baik, apabila karyawannya tidak bekerja secara produktif.

Sebagai pusat dari suatu perusahaan, karyawan bertugas untuk memastikan bahwa suatu perusahaan berjalan dengan semestinya. Maju mundurnya suatu perusahaan akan bergantung pada kepemimpinannya dalam mengelola organisasi, dengan loyalitas dan disiplin karyawan dapat memberikan dukungan terhadap pemimpin yang bertanggung jawab dan berdedikasi tinggi.

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi memiliki peranan yang sangat penting, karena tanpa dukungan sumber daya manusia yang baik suatu organisasi akan menghadapi masalah dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk mengurangi masalah tersebut, perlunya bagi suatu organisasi memandang manusia tidak 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.

Sumber daya manusia sebagai salah satu elemen utama dari perusahaan merupakan hal yang sangat penting karena faktor manusia sangat berperan dalam mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia tidak saja membantu organisasi dalam mencapai tujuannya tetapi juga membantu menentukan apa yang benar-benar dapat dicapai dengan sumber daya yang tersedia. Pengelolaan SDM saat ini merupakan suatu keharusan dan bukan lagi merupakan suatu pilihan apabila perusahaan ingin berkembang. Perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang baik adalah sebagai modal agar dapat bersaing dengan perusahaan lain yang lebih maju. Kompetisi antar perusahaan semakin ketat, karena perusahaan tidak hanya dihadapkan pada persaingan dalam negeri, tetapi juga luar negeri. Menghadapi situasi dan kondisi tersebut, perusahaan harus menentukan strategi dan kebijakan manajemennya, khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM).

Salah satu masalah pokok dalam sumber daya manusia adalah mencari cara terbaik untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh pelatihan kerja dan keterikatan karyawan terhadap suatu perusahaan agar

terciptanya kepuasan kerja. Untuk itu perusahaan harus lebih meningkatkan dan mengintensifkan pemberian pelatihan kepada seluruh karyawan. Pelaksanaan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia bagi karyawan banyak memberikan masukan positif yang berhubungan dengan kemauan dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dalam penelitian ini, peneliti telah memilih PT Perkebunan Nusantara VI (PTPN VI) pada unit usaha Rimbo Dua Afdeling III, salah satu perusahaan yang berlokasi di Rimbo Bujang Kabupaten Tebo untuk dijadikan objek penelitian dimana system pekerjaannya cenderung kepada perawatan kebun di antaranya menebas Gulma, Menyemprot Pestisida dan memanen mengangkut tandan buah segar dan menyusun pelepah sawit yang jatuh dari pohon.

Metode pelatihan yang dilaksanakan di PT Perkebunan Nusantara VI kab. Tebo (persero) adalah dengan metode eksternal dan internal perusahaan. metode eksternal yaitu pelatihan yang dilakukan institusi lain di luar PT Perkebunan Nusantara VI kabupaten Tebo yaitu dengan mengirim karyawan pimpinan melanjutkan pendidikan di lembaga pendidikan. Metode internal yaitu pelatihan karyawan pimpinan yang dilaksanakan di inspektorat/Biro/Bagian/Kebun/Unit PT Perkebunan Nusantara VI dimana narasumber atau pelatih berasal dari karyawan perusahaan atau kerjasama dengan institusi di luar perusahaan.

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.

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. servant leadership memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan keterangan bahwa karakteristik utama yang membedakan antara kepemimpinan yang melayani dengan model kepemimpinan lainnya adalah keinginan untuk melayani hadir sebelum adanya keinginan untuk memimpin.

Employee engagement merupakan salah satu cara untuk membuat karyawan memiliki loyalitas yang tinggi. [ P. S. Depitra and H. Soegoto,2018]. menyatakan bahwa employee engagement membuat karyawan memiliki loyalitas yang lebih tinggi sehingga mengurangi untuk meninggalkan pekerjaan secara sukarela. Agar sumberdaya manusia dapat bekerja dengan maksimal, maka karyawan harus memiliki keterikatan dengan perusahaan.

Menurut [ R. A. S. H and S. Ab,2018]. karyawan yang terikat akan bekerja dengan keras denganb pikiran yang positif , maka dari itu mereka lebih cepat atau banyak menyelesaikan hal-hal ditempat kerja. Pada saat karyawan merasa terikat dengan organisasinya, maka secara otomatis para karyawan akan meningkatkan produkuktifitas kinerjanya sesuai dengan arahan dan tujuan organisasinya.

Kepuasan kerja adalah sebuah keadaan emosional seseorang, dimana terjadiataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dengan tingkat nilai balas jasa yang memeang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan, [ R. A. S. H and S. Ab, 2020]. di dalam jurnal. Dalam penelitian menyatakan bahwa Kepuasan Kerja memediasi pengaruh budaya organisasi dan kinerja aparat pemerintah daerah, Kepuasan Kerja memediasi pengaruh locus of control dan kinerja perusahaan dan Kepuasan Kerja memediasi pengaruhstres kerja dan kinerja karyawan.

Berikut ini merupakam tabel absensi karyawan PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) VI Kabupaten Tebo dari tahun 2018 sampai dengan 2020 :

**Tabel 1.2**  
**Absensi pegawai PTPN 6 Nusantara Tebo**

No	Tahun	Jumlah Hari Kerja	Perincian tidak masuk		
			Tanpa Ket.	Sakit	Izin
1	2018	296	50	9	13
2	2019	296	70	18	3
3	2020	297	40	11	6

Berdasarkan tabel 1.2 data absensi pegawai pada tiga tahun terakhir yaitu 2018-2020 dapat disimpulkan bahwa kurangnya rasa keterikatan kerja dimana dapat ditandai dengan jumlah data kehadiran kerja. Jumlah tingkat kehadiran pegawai yang tidak masuk tanpa alasan disebabkan oleh pelatihan kerja yang kurang maksimal untuk setiap bagian dan tidak adanya rasa keterikatan terhadap pekerjaan maka mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini diakibatkan karena kurangnya rasa engaged terhadap pekerjaan yang belum maksimal sehingga kinerja mengalami penurunan.

Penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap ocb pernah dilakukan dan menemukan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap ocb. Penelitian serupa menunjukkan hasil bahwa ) ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB). Penelitian serupa mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap ocb pernah dilakukan

dan menemukan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior.

Melihat fenomena ini maka penulis tertarik untuk meneliti “**Pengaruh *Employee Engagement, Servant Leadership Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PTPN 6 Nusantara Kabupaten Tebo***”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

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

1. Kurangnya *servant leadership* mengakibatkan menurunnya tingkat OCB karyawan.
2. Variabel *servant leadership* yang berpengaruh dalam membentuk kepuasan kerja.
3. Kepuasan karyawan yang membentuk keinginan dalam bekerja
4. Kurangnya tingkat OCB karyawan
5. Cara meningkatkan produktivitas dan motivasi kerja karyawan.
6. Tingkat pengaruh *Employee Engagement* karyawan terhadap tingkat OCB .
7. Faktor-faktor yang tidak mempengaruhi kepuasan kerja.
8. Kurangnya semangat kerja pada karyawan menyebabkan kinerja memburuk

9. Kurangnya keinginan kerja dari karyawan yang menyebabkan minat kerja menurun
10. Motivasi kerja tidak bisa menjadi tolak ukur meningkatkan semangat kerja karyawan

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yang ada yaitu membahas mengenai Pengaruh *Employee Engangment* Dan *servant ledership* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PTPN 6 Nusantara Kabupaten Tebo.

### **1.4 Rumusan Masalah**

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

1. Apakah *Employee Engangment* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PTPN 6 Nusantara Kabupaten Tebo. ?
2. Apakah *Servant Leadership* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PTPN 6 Nusantara Kabupaten Tebo ?
3. Apakah *Employee Engangment* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja di PTPN 6 Nusantara Kabupaten Tebo?



4. Apakah *Servant Leadership* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja di PTPN 6 Nusantara Kabupaten Tebo ?
5. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* Di PTPN 6 Nusantara Kabupaten Tebo ?
6. Apakah *Employee Engangment* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kepuasan kerja sebagai variabel intervening di PTPN 6 Nusantara Kabupaten Tebo?
7. Apakah *Servant Leadership* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* dengan Kepuasan kerja sebagai variabel intervening di PTPN 6 Nusantara Kabupaten Tebo ?

## **1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk Mengetahui Apakah *Employee Engangment* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PTPN 6 Nusantara Kabupaten Tebo. ?
2. Untuk Mengetahui Apakah *Servant Leadership* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PTPN 6 Nusantara Kabupaten Tebo ?

3. Untuk Mengetahui Apakah *Employee Engangment* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja di PTPN 6 Nusantara Kabupaten Tebo?
4. Untuk Mengetahui Apakah *Servant Leadership* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja di PTPN 6 Nusantara Kabupaten Tebo ?
5. Untuk Mengetahui Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* Di PTPN 6 Nusantara Kabupaten Tebo ?
6. Untuk mengetahui Apakah *Employee Engangment* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kepuasan kerja sebagai variabel intervening di PTPN 6 Nusantara Kabupaten Tebo?
7. Untuk mengetahui Apakah *Servant Leadership* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* dengan Kepuasan kerja sebagai variabel intervening di PTPN 6 Nusantara Kabupaten Tebo ?

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

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

1. Bagi PTPN 6 Nusantara Kabupaten Tebo

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam melakukan evaluasi terhadap peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan melalui kepuasan kerja dengan mempertimbangkan *Employee Engangment* dan *Servant Leadership*.

## 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan referensi dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya, kaitannya dengan pengaruh Employee Engagement dan Servant Leadership 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 Employee Engagement dan Servant Leadership 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.