

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam suatu perusahaan terdapat berbagai sumber daya sebagai penggerak aktivitasnya, baik berupa sumber daya manusia dan sumber daya bukan manusia. Kedua sumber daya tersebut saling menunjang namun sumber daya manusia memegang peran penting dalam pencapaian tujuan perusahaan, karena manusia merupakan sumber daya yang aktif, hidup, dan selalu terlibat dalam kegiatan perusahaan.

Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Diantara berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan, SDM menempati posisi strategis diantara sumber daya lainnya. Tanpa SDM, sumber daya lain yang dimiliki oleh organisasi tidak dapat dimanfaatkan apalagi untuk menjadi suatu produk.

Elemen penting yang perlu diperhatikan dalam organisasi adalah perilaku diluar aturan formal organisasi (*extra-role*). Perilaku perusahaan biasanya dikenal dengan *extra-role* dan *in-role*, yang mana perilaku *in-role* yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada didalam *job description*, sedangkan perilaku *extra-role* adalah melakukan pekerjaan diluar *job description* tanpa mengharapkan suatu pujian, imbalan berupa materi maupun non-materi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dapat diartikan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran ditempat kerja. *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* sangat diperlukan karena dapat meningkatkan efektifitas organisasi, karena OCB mampu mempengaruhi aspek-aspek sosial yang ada di organisasi, seperti kerjasama tim, komunikasi dan kemampuan interpersonal lain. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai adalah *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*, karyawan yang baik (*good citizenship*) adalah cenderung untuk menampilkan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* di lingkungan kerjanya, sehingga organisasi akan lebih baik dengan adanya karyawan yang bertindak *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*. Dengan demikian organisasi yang memiliki *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* yang baik akan memiliki kinerja organisasi yang lebih baik dibandingkan dengan organisasi lainnya.

Prasetio dan Hayuningrat (2017) Mendefenisikan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan dan memberikan kontribusi psikologis dan lingkungan sosial di tempat kerja. Organisasi-organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan bertindak melebihi tugas pekerjaan umum, mereka memberikan pekerjaan melebihi tugas pekerjaan umum.

Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*, menurut Veneta dan Amalia (2019) menjelaskan bahwa terdapat 10 yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*, yaitu :

1. Kepribadian
2. Budaya Organisasi
3. Iklim Organisasi
4. Kepuasan Kerja
5. Komitmen Organisasi
6. Kepemimpinan Transformasional atau *Servant Leadership*
7. Tanggung Jawab Sosial
8. Umur
9. Keterlibatan Kerja
10. Keadilan Organisasi

Perdana dan Surya (2017) mengatakan bahwa, *servant leadership* merupakan gaya kepemimpinan yang sangat peduli atas pertumbuhan dan dinamika kehidupan pengikut dirinya serta komunitasnya dimulai dari perasaan natural yang ingin dilayani.

Nuryanti (2020) Komitmen adalah tingkat dimana seseorang bekerja mengidentifikasi sebuah organisasi, tujuan dan harapannya untuk tetap menjadi anggota. Komitmen organisasi didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Khaidir dan Sugiati (2016) Mendefinisikan Kepuasan kerja adalah adalah sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya, selisih antara banyaknya penghasilan yang diterima seorang pegawai dan banyaknya yang mereka yakni

apa yang seharusnya mereka terima. Pada prinsipnya setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya bekerja secara optimal agar dapat meningkatkan keuntungan dan membantu mempercepat pencapaian tujuan organisasi lainnya.

Pratama Sandara dan Suwandana (2017) memberikan hasil bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB pada karyawan Asa Villa Seminyak, artinya terwujudnya sebuah perilaku OCB adalah hasil dari implementasi *servant leadership* yang baik.

Kristianti dan Lukiaستی (2021) menyatakan hasil penelitian variabel komitmen organisasional memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap OCB pada Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Blora, dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi komitmen seseorang maka perilaku OCB pada karyawan juga akan meningkat.

Argi Ruliaji dan Tri (2016) menyatakan hasil penelitian variabel Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada PT. Ritra Cargo Indonesia cabang Jawa Tengah, artinya semakin tinggi komitmen seseorang maka perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan juga akan meningkat.

PT Kuanda Maju Jaya merupakan salah satu Perusahaan atau organisasi yang bergerak di bidang kontraktor (*Electrical Contractor*) yang beralamat di Jl. Sawahan Timur No 72 E Kelurahan Sawahan Kecamatan Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat. PT Kuanda Maju Jaya beroperasi pada tahun 2017 sampai sekarang.

Tabel 1.1

Tabel Absensi Karyawan PT Kuanda Maju Jaya Tahun 2018

No.	Bulan	Tanpa keterangan (Orang)	Izin (Orang)
1.	Januari	12	9
2.	Februari	17	10
3.	Maret	14	11
4.	April	15	12
5.	Mei	19	9
6.	Juni	21	12
7.	Juli	12	14
8.	Agustus	17	11
9.	September	19	13
10.	Oktober	21	13
11.	November	20	12
12.	Desember	19	11
	Rata- rata	17,17	11,42

Sumber : PT Kuanda Maju Jaya

Dari Tabel 1.1 tingkat absensi karyawan PT. Kuanda Maju Jaya Tahun 2018 dapat diketahui bahwa jumlah karyawan yang tidak masuk kerja atau absen lebih banyak dibandingkan dengan karyawan yang izin. Apabila dikaitkan dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* maka dapat diketahui bahwa selama ini karyawan kurang memiliki kepedulian kepada karyawan lain ketika terdapat

permasalahan dalam pekerjaan, kondisi ini menunjukkan masih rendahnya perilaku karyawan untuk membantu karyawan lain tanpa adanya paksaan. Para karyawan dalam bekerja kurang memiliki partisipasi secara sukarela dalam memaksimalkan pencapaian tujuan perusahaan. Perilaku karyawan yang belum mencerminkan kondisi yang memberikan dukungan dalam memaksimalkan pencapaian tujuan perusahaan yaitu masih kurangnya upaya karyawan dalam proses penyelesaian permasalahan dalam pekerjaan.

Terindikasi bahwa *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Kuanda Maju Jaya tidak optimal disinyalir disebabkan oleh, *Servant Leadership* yang masih rendah, Komitmen Organisasi yang masih rendah dan Kepuasan Kerja yang masih rendah.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas , maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT KUANDA MAJU JAYA”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang tersebut maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut

1. *Servant Leadership* yang ada pada PT Kuanda Maju Jaya masih rendah.
2. Komitmen Organisasi yang ada pada PT Kuanda Maju Jaya masih rendah.
3. Kepuasan Kerja yang dirasakan oleh karyawan yang ada pada PT Kuanda Maju Jaya masih rendah.

4. Kurangnya kendali diri seorang karyawan terhadap komitmen yang di terapkan PT Kuanda Maju Jaya.
5. Tidak meningkatnya Kepuasan Kerja karyawan secara keseluruhan pada PT Kuanda Maju Jaya.

1.3 Batasan Masalah

Agar terfokus dan terarahnya penelitian ini penulis hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenaan dengan *Servant Leadership* (X1), dan Komitmen Organisasi (X2), sebagai variabel bebas terhadap OCB (Y) sebagai variabel terikat dengan Kepuasan Kerja (Z) sebagai variabel intervening.

Objek Penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Kuanda Maju Jaya, sedangkan waktu penelitian ini adalah *one shot (cross sectional-2021)* yaitu hanya dilakukan pada tahun 2021 dan hanya satu kali dilakukan.

1.4 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh *servant leadership* terhadap kepuasan kerja pada PT Kuanda Maju Jaya.
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada PT Kuanda Maju Jaya.
3. Bagaimana pengaruh *servant leadership* terhadap OCB pada PT Kuanda Maju Jaya.
4. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB pada PT Kuanda Maju Jaya.

5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB pada PT Kuanda Maju Jaya.
6. Bagaimana pengaruh *servant leadership* terhadap OCB melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Kuanda Maju Jaya.
7. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Kuanda Maju Jaya.

1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan, adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *servant leadership* terhadap kepuasan kerja pada PT Kuanda Maju Jaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada PT Kuanda Maju Jaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *servant leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada PT Kuanda Maju Jaya.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada PT Kuanda Maju Jaya.
5. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada PT Kuanda Maju Jaya.

6. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *servant leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Kuanda Maju Jaya.
7. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Kuanda Maju Jaya.

1.5.2 Manfaat Penelitian

A. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada PT Kuanda Maju Jaya berkaitan dengan *servant leadership* dan komitmen organisasi serta kepuasan kerja bagi karyawan agar mereka dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja dan tercapainya tujuan organisasi yang diinginkan.

B. Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapat dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisa dan juga sebagai pemenuhan atas syarat kelulusan untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Indonesia YPTK Padang.

C. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membacanya dan mendorong timbulnya minat bagi peneliti lain, untuk melakukan penelitian lebih

lanjut tentang *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sehingga pengetahuan tentang *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* khususnya untuk Manajemen Sumber Daya Manusia menjadi bertambah luas.