

BAB I PENDAHULUAN

2.1 Latar Belakang

Pada saat sekarang ini diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas yang dapat mengadopsi dan beradaptasi pada perubahan, karena pada setiap tingkatan perubahan yang akan datang menghendaki perbaikan kinerja yang ada saat ini dan mengantisipasi kebutuhan-kebutuhan yang akan datang. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan organisasi. Padahakikatnya, “SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Sehingga, memerlukan upaya-upaya untuk meningkatkan dan mengembangkan SDM secara konsisten (Widyani, 2015)”(Ayu et al., n.d.).Tanpa usaha khusus dalam mengubah sumber daya manusia, maka organisasi akan semakin tertinggal dan menjadi tidak kompetitif.

Kinerja pegawai bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan pegawai untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh pegawai, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai.kinerja pegawai harus mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan

pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan 2 ndica lebih berkualitas daripada saat ini.

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja ini adalah gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seseorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat komunikasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor di atas, maka semakin besarlah kinerja pegawai bersangkutan.

Menurut (Hasibuan, 2011: 94)”(Muis et al., 2018) “Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja ini adalah gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seseorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor di atas, maka semakin besarlah kinerja pegawai bersangkutan.

Menurut Schermerhorn, Hunt, Osborn, dan Uhl-Bien (2011)(Pane&Fatmawati, 2017), bahwa komitmen organisasional merupakan tingkat loyalitas yang Dirasakan dirasakan individu terhadap organisasi. Sedangkan Newstrom (2011) memberikan pengertian yang sama antara organizational commitment dan employ loyalty, yaitu sebagai suatu tingkatan dimana pekerja mengidentifikasi organisasinya dan ingin

melanjutkan secara aktif berpartisipasi di dalamnya. Selanjutnya, pekerja menunjukkan bahwa diri dan organisasinya memiliki kesesuaian dalam hal etika dan harapan sehingga timbul rasa satu kesatuan antara diri dan perusahaannya.

Menurut (Northouse,2013:5)(**Rahayu, 2019**) mengemukakan bahwa kepemimpinan yang melayani (servant leadership) dimulai dengan perasaan alamiah bahwa kita ingin melayani lebih dulu, lalu pilihan yang disadari membawa seseorang berharap untuk memimpin. Servant leadership adalah pendekatan yang berfokus pada kepemimpinan dari sudut pandang pemimpin dan perilakunya, mengutamakan pengikut, perhatian pada masalah mereka, empati dengan mereka dan membantu mengembangkan kapasitas pribadinya secara penuh. Dan dapat diartikan servant leadership dimana pemimpin yang hanya mementingkan orang lain an hanya mementingkan tujuan yang telah ditetapkan

“Barbuto dan Wheeler (2006) mengatakan servant leadership sebagai suatu gaya kepemimpinan yang berawal dari perasaan yang tulus yang timbul dari hati yang berkehendak untuk melayani, dimana kepemimpinan ini menempatkan kebutuhan pegawai sebagai prioritas utama dan memperlakukan pegawai sebagai rekan kerja, sehingga kedekatan diantara pemimpin dan pegawai sangat erat karena terlibat satu sama lain. Servant leadership merupakan kepemimpinan yang mendayaguna, mengembangkan, menjaga dan memelihara sehingga berkesinambungan untuk menciptakan rekan kerja yang menganut prinsip

hubungan kerja sama yang solid dan bertanggung jawab. Dennis (2004) menyatakan bahwa servant leadership dapat diukur berdasarkan Servant Leadership Assessment Instrument (SLAI) yang terdiri dari indikator kasih sayang, pemberdayaan, visi, kerendahan hati dan kepercayaan”(Muhammad Sahem, Ichsan, 2020).

“Hamali, (2016) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian ide-ide dan informasi berupa perintah dan petunjuk kerja dari seorang pimpinan kepada pegawai atau para bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas kerja dengan sebaik-baiknya. Menurut (Handoko, 2016) komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Tujuan dari proses komunikasi tersebut adalah tercapainya saling pengertian (mutual understanding) antara kedua belah pihak. Sebelum pesan-pesan dikirim kepada komunikan, komunikator memberikan makna-makna dalam pesan tersebut (decode) yang kemudian ditangkap oleh komunikan dan diberikan makna sesuai dengan konsep yang dimilikinya (encode). Sedangkan menurut (Mangkunegara, 2017) Komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi menurut menurut (Mangkunegara, 2017) adalah:

1. Keterampilan
2. Sikap
3. Pengetahuan
4. Media.

Sedangkan (Julita & Arianty, 2017) menyatakan indikator komunikasi adalah:

1. Keterbukaan
2. Pemberian petunjuk dan bimbingan kerja
3. Dukungan prestasi kerja
4. Kesamaan”(Fransiska & Tupti, 2020).

Menurut Widjaja (2010:1) (Mafra, 2017) mengatakan bahwa komunikasi adalah suatu kontak antar dan antara manusia baik individu maupun kelompok dalam kehidupan sehari-hari, disadari atau tidak komunikasi adalah bagian dari kehidupan itu sendiri sejak manusia dilahirkan sudah berkomunikasi dengan lingkungannya. Dalam komunikasi yang baik akan tercapainya informasi yang jelas dan dengan informasi yang jelas maka akan tercapai tujuan atau planning yang telah direncanakan.

Kantor Satpol PP ini merupakan kantor yang bergerak pada bidang pemerintah dan tugasnya untuk meningkatkan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, meningkatkan kepatuhan dan ketaatan terhadap perundang-undangan daerah, meningkatkan kesiap siagaan dan kemandirian dan meningkatkan kelancaran dan ketertiban pelayanan internal pada masyarakat di provinsi sumatera barat dan juga anggota

dalam kantor satpol pp ini ada yang bertugas di kantor dan ada juga yang dilapangan contoh yang bergerak di lapangan seperti mengamankan pedagang kaki lima yang berjualan sebarangan di jalan umum juga mengamankan pengemis tujuan utama kantor satpol pp ini untuk menciptakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.

Aspek yang dilihat dalam penilaian kinerja pada kantor satpol pp provinsi sumatera barat dari data absensi pada tahun 2021 dan data aspek penilaian kinerja pada setiap tahunnya

Tabel 1.1
Data Absensi Dinas Satpol PP Provinsi Sumatera Barat
Tahun 2021

No	Bulan	Izin	Sakit	Alpha	Terlambat	Cuti	Jumlah
1	Januari	2	2	-	4	4	12 orang
2	Februari	1	3	-	6	3	11 orang
3	Maret	3	-	1	2	2	8 orang
4	April	2	-	-	3	1	6 orang
5	Mai	1	1	2	4	3	11 orang
6	Juni	3	-	1	2	-	6 orang
7	Juli	1	-	2	5	-	8 orang
8	Agustus	4	2	-	2	4	12 orang
9	September	2	1	1	3	-	7 orang
10	Oktober	3	-	-	8	-	11 orang
11	November	4	-	-	10	-	14 orang

Sumber: hasil pengolahan data penilaian kinerja pada Kantor Satpol PP Provinsi Sumatera Barat 2021

Pada tabel 1.1 dapat disimpulkan bagaimana gambaran kinerja pegawai pada dinas satpol PP provinsi sumatera barat dilihat dari absensi pada bulan januari sampai november masih banyak pegawai yang telat datang

ke kantor dan masih ada pegawai yang alpha pada kondisi ini diasumsikan bahwa disiplin kerja pegawai dan semangat kerja pegawai masih rendah dan pegawai masih kurang semangat dalam menjalankan tugas dan program pemerintah belum maksimal dan budaya kerjapun mengakibatkan semakin rendahnya pencapaian target kerja.

Tabel 1.2 Data Aspek Penilaian Kinerja Kantor Satpol PP Provinsi Sumatera Barat Pada 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Aspek Penilaian Kinerja							Rata-Rata Pertahun
		Loyalitas	Disiplin	Kerjasama	Kejujuran	Ketekunan	Tanggung jawab	Mutu	
1	2016	65	62	70	72	67	69	68	67,57%
2	2017	71	60	74	75	63	70	72	69,28%
3	2018	75	65	73	73	65	71	70	70,28%
4	2019	72	70	69	68	70	67	71	69,57%
5	2020	69	67	78	70	74	72	75	72,14%

Sumber: hasil pengolahan data penilaian kinerja pada Kantor Satpol PP Provinsi Sumatera Barat 2016-2020

Pada tabel 1.2 menunjukkan aspek penilaian kinerja pegawai pada 5 tahun terakhir yang mengalami kenaikan dan penurunan yang berbeda di setiap tahunnya. Dimana rata-rata pada tahun 2016 sebanyak 67,57% pada tahun 2017, mengalami kenaikan kinerja 1,71% yaitu 69,28% pada tahun 2018 mengalami kenaikan kinerja sebanyak 1% dari tahun sebelumnya dimana pada tahun ini sebanyak 70,28% pada tahun 2019 kinerja mengalami penurunan 1,71 yaitu 69,57 pada tahun 2020 kinerja pegawai mengalami kenaikan yang cukup tinggi, dimana pada tahun ini rata-rata perhaunnya 72,14%.

Ketidak stabilan penilaian kinerja pegawai dimana adanya penurunan kinerja pegawai . Beberapa 7 ndica penyebab lainnya yang

mempengaruhi kinerja pegawai seperti survent leadership yang kurang tegas dalam mengatur pegawai dapat membuat para pegawai tidak bekerja secara optimal dalam bekerja &ndica lainnya kurangnya komunikasi antara survent leadership dengan pegawai dan antaran pegawai dengan pegawai dan banyak pegawai melanggar peraturan yang telah ditetapkan atau tidak tepat waktu dalam bekerja, dan komitmen organisasi yang masih rendah, belum optimalnya penilaian kerja yang telah ditetapkan, serta komunikasi yang baik sangat penting dalam meingkatkan dan memaksimalkan kinerja. Dengan adanya kenaikan dan penurunan penilaian kinerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Dengan melakukan penilaian kinerja dapat mengetahui Loyalitas, Disiplin, Kerjasama, Ketekunan, Tanggung jawab, Mutu . Dapat ditemukan keluhan bahwa masalah peningkatan survent leadership yaitu kurangnya ketegasan terhadap pegawai, banyak ketentuan – ketentuan perusahaan yang memberatkan pegawai, sehingga kinerja pegawai menurun. Dari penilaian tersebut data penilaian yang didapat terhadap perilaku dan hasil kerja tidak mecapai tingkat kepuasan kinerja pegawai, maka dapat disimpulkan kinerja pegawai pada Kantor Satpol PP Provinsi Sumatera Barat dari tahun ke tahun tidak signifikan atau tidak optimal. Oleh karena itu perusahaan perlu meningkatkan kinerja pegawai agar membawa kemajuan bagi Kantor untuk mendapatkan kinerja pegawai yang optimal . Bahkan upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan kantor tergantung pada kualitas

kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Servant Leadership dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Satpol PP Provinsi Sumatera Barat .”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas banyak faktor yang mempengaruhi nilai perusahaan maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Disiplin pegawai kantor satpol pp provinsi sumatera barat yang tergolong rendah
2. Servant leadership (Kepemimpinan melayani) pada kantor satpol pp provinsi sumatera barat yang tidak tegas dan tidak memotivasi.
3. Pengembangan karir yang tidak jelas pada kantor satpol pp provinsi sumatera barat
4. Kompensasi yang tidak merata pada kantor satpol pp provinsi sumatera barat
5. Kepuasan kerja pegawai kantor satpol pp provinsi sumatera barat yang tergolong rendah.
6. Semangat pegawai kantor satpol pp provinsi sumatera barat yang rendah.
7. Motivasi pegawai kantor satpol pp provinsi sumatera barat yang tergolong rendah.

8. Pengetahuan pegawai kantor satpol pp provinsi sumatera barat yang tergolong rendah.
9. Keterampilan pegawai kantor satpol pp provinsi sumatera barat yang belum memadai.
10. Kompetensi pegawai kantor satpol pp provinsi sumatera barat yang tergolong rendah.

1.3 Batasan Masalah

Agar terfokusnya penelitian ini penulis hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenaan pada variabel independen yaitu servant leadership (X1), Komunikasi (X2), dan variabel dependen Kinerja pegawai (Y) dengan Komitmen Organisasi (Z) sebagai variabel intervening dan objek penelitian pada kantor satpol pp provinsi sumatera barat.

1.4 Rumusan Masalah

Dari batasan masalah tersebut diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh servant leadership terhadap komitmen organisasi pada kantor satpol pp provinsi sumatera barat ?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap komitmen organisasi pada kantor satpol pp provinsi sumatera barat ?
3. Bagaimana pengaruh servant leadership terhadap kinerja pegawai pada kantor satpol pp provinsi sumatera barat ?

4. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada kantor satpol pp provinsi sumatera barat ?
5. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada kantor satpol pp provinsi sumatera barat?
6. Bagaimana pengaruh servent leadership terhadap kinerja pegawai melalui komitmen organisasi di kantor satpol pp provinsi sumatera barat?
7. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai melalui komitmen organisasi di kantor satpol pp provinsi sumatera barat ?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh servent leadership terhadap komitmen organisasi pada kantor satpol pp provinsi sumatera barat
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap komitmen organisasi pada kantor satpol pp provinsi sumatera barat
3. Untuk mengetahui pengaruh servent leadership terhadap kinerja pegawai pada kantor satpol pp provinsi sumatera barat
4. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada kantor satpol pp provinsi sumatera barat
5. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada kantorsatpol pp provisi sumatera barat

6. Untuk mengetahui pengaruh servant leadership terhadap kinerja pegawai melalui komitmen organisasi di kantor satpol pp provinsi sumatera barat
7. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai melalui komitmen organisasi di kantor satpol pp provinsi sumatera barat

2.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Hasil dari penelitian dapat menambah wawasan dan mengerti mengenai pengaruh servant leadership, komunikasi melalui komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai serta dapat mengimplementasikan dalam dunia nyata dan sebagai implementasi ilmu manajemen SDM yang telah penulis selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

2. Bagi kantor satpol pp provinsi sumatera barat

Hasil penelitian dapat memberikan informasi kepada pimpinan agar dapat dengan komunikasi dan kompensasi tercapainya kinerja pegawai yang baik.

3. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian dapat menjadi informasi terbaru yang dapat digunakan sebagai referensi teoritis yang berkaitan dengan servant leadership dan komunikasi melalui komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai

4. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan suvend leadership dan komunikasi, melalui komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai