

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen sumber daya manusia manusia adalah suatu ilmu atau tata cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama. Manajemen sumber daya manusia didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia, bukan mesin dan bukan semata-mata menjadi sumber daya bisnis.

Msdm merupakan suatu proses menangani berbagai bentuk masalah dalam ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan atau semua tenaga kerja yang menopang semua aktivitas organisasi, Lembaga atau perusahaan untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

Kesuksesan dan keberlanjutan suatu organisasi akan sangat ditentukan oleh kesediaan karyawan untuk berperilaku tidak hanya mengerjakan tugas-tugas pokok mereka, tetapi juga memiliki keinginan untuk menjadi karyawan yang baik (*good citizen*) dalam organisasi.

Dalam literatur perilaku organisasi menyatakan bahwa OCB merupakan alat manajerial yang berharga untuk organisasi, memiliki efek positif pada kinerja individu, kelompok, maupun organisasi jika dikelola dengan benar karena *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku karyawan

yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh system reward formal.’ (Lestari et al., 2018)

Pemimpin merupakan seseorang yang tindakan dan perilakunya menjadi contoh bagi pengikut. Keputusan yang ditentukan oleh pemimpin akan diikuti oleh karyawan. Selain cerdas dan bijaksana, pemimpin yang dibutuhkan adalah pemimpin yang mampu melayani karyawan. Hubungan pemimpin dengan karyawan yang dibangun dengan perilaku melayani akan menumbuhkan kedekatan emosional. Hal itu mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerja.’ (Setiawan, 2019)

Profesionalisme adalah mutu, keahlian yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang profesional. Profesionalisme diartikan sebagai perilaku, cara dan kualitas yang menjadi ciri suatu profesi. Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi. Profesionalisme diartikan sebagai perilaku cara atau kualitas yang menjadi ciri atau mempunyai standart teknis atau etika profesi, jadi profesionalisme merujuk pada suatu keadaan yaitu seseorang dapat dipercaya berdasarkan kemampuannya dan tingkat etika profesinya. organisasi mengharapkan kinerja individual yang semaksimal mungkin untuk dapat mencapai keunggulan organisasi, karena pada dasarnya kinerja individual atau kelompok kerja adalah yang akhirnya mempengaruhi kemajuan organisasi secara keseluruhan.’ (Richard et al., 2018)

Kepuasan kerja merupakan suatu bentuk interaksi antara manusia dengan lingkungan pekerjaannya, dengan bekerja ditunjukkan adanya gairah dan semangat kerja, disiplin dan sebagainya. Kepuasan kerja yang tinggi merupakan tanda bahwa organisasi telah melakukan perilaku yang efektif sebaliknya kepuasan kerja yang rendah akan menimbulkan beberapa dampak negatif seperti mangkir kerja, mogok kerja, kerja lamban, pindah kerja, dan kerusakan yang di sengaja.’ (Chaerani & Nimran, 2018)

Penelitian yang di lakukan oleh (Maharani & Aini,2019) dengan judul Pengaruh kepemimpinan pelayan (servant leadership) terhadap *Organizational citizenship* behavior (OCB) dengan kepuasan Kerja sebagai variabel intervening Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan pelayan(servant leadership) terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. Astra International Tbk-TSO Auto 2000 Malang Sutoyo. Jenis penelitian yang digunakan adalah explanatory research.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh . (Puspitasari et al., 2020) dengan judul Pengaruh Manajemen Sekolah dan Profesionalisme Kepala Sekolah Terhadap Kepuasan Pengajaran Guru. penelitian menunjukkan bahwa (1) manajemen sekolah berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengajaran guru di SD Negeri Kecamatan Tanjung Raja; (2) profesionalisme kepala sekolah berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengajaran guru di SD Negeri Kecamatan Tanjung Raja; (3) manajemen sekolah secara bersama-sama

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengajaran guru di SD Negeri Tanjung Raja.

Koperasi merupakan suatu wadah perekonomian yang bersifat sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Atas prakarta Kopri Departemen Perindustrian sub unit PT. Semen Padang yang disetujui oleh direksi, maka dibentuklah suatu wadah perekonomian diantara kalangan karyawan yang di beri nama Koperasi Keluarga Semen Padang (KKSP).

Koperasi Keluarga Besar PT. Semen Padang (KKSP) merupakan salah satu anak perusahaan lembaga penunjang (APLP) PT. Semen Padang. Koperasi Keluarga Besar PT. Semen Padang (KKSP) berperan sebagai mitra bisnis dan membantu PT. Semen Padang dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Koperasi Keluarga Besar PT. Semen Padang (KKSP) merupakan salah satu bentuk badan usaha yang dalam kegiatan operasionalnya tidak lepas dari fungsi pegawainya, sehingga dalam hal ini peranan manusia sebagai sumber tenaga kerja yang merupakan unsur-unsur yang mutlak dan diperlukan bagi keberhasilan suatu perusahaan.

Fenomena yang terjadi terkait servant leadership/kepemimpinan yang melayani adalah masih adanya ketidak seriusan dari karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya karna karyawan masih menunggu instruksi dari pimpinan untuk melaksanakan dan menyelesaikan permasalahan yang timbul di pekerjaannya. Pemimpin belum memprioritaskan kesejahteraan dari karyawan yang dipimpin seperti mengembangkan karyawan, pembangunan karyawan, dan

memberikan praktek lapangan. Hal itu menjadi indikasi masih rendahnya kepemimpinan yang servant leadership pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang (KKSP).

Fenomena lain yang terkait profesionalisme kerja adalah masih ada karyawan yang belum maksimal dalam pengerjaan tugas-tugas yang diberikan, minimnya keandalan dalam melaksanakan tugas sehingga belum terlaksana dengan mutu yang tinggi. Peningkatan profesionalisme diharapkan dapat memberikan dampak bagi peningkatan kinerja dan dengan tercapainya tujuan dari Koperasi Keluarga Besar Semen Padang (KKSP). Jika karyawan mampu memperoleh hasil yang maksimal maka akan timbulnya hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan.

Ketidakpuasan karyawan merupakan titik awal dari masalah-masalah yang muncul dalam organisasi seperti konflik antara atasan dan bawahan yang menyebabkan terganggunya proses pencapaian tujuan organisasi.

Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 mengenai *turnover* karyawan selama 3 tahun terakhir. Data yang didapatkan dari perusahaan Koperasi Keluarga Besar Semen Padang mengenai *turnover* karyawan selama 3 tahun terakhir:

Tabel 1.1

Data Turnover karyawan Koperasi Keluarga Besar Semen Padang Tahun 2018-2020

Tahun	Jumlah Karyawan awal tahun (1)	Jumlah karywan akhir tahun (2)	Rata-rata karyawan (3)= (1)+(2):2	Karyawan keluar (4)	Presentase Turnover (5)=(4):(3)x100%
2018	56	52	54	4	7.4%
2019	61	58	59.5	3	5.0%
2020	72	65	68.5	7	10.2%

Sumber : Koperasi Keluarga Besar Semen Padang (KKSP)

Pada Tabel 1 menunjukkan terjadinya peningkatan maupun penurunan yang terjadi dari tahun 2018 – 2020. Pada tahun 2018 terjadi presentase yang cukup tinggi terhadap turnover karyawan sebesar 7.4%, namun pada tahun 2018 tingkat turnover karyawan turun menjadi 5.0%, tetapi pada tahun 2020 turnover tertinggi terjadi yaitu sebesar 10.2%. Tingginya angka turnover mengindikasikan adanya ketidakpuasan karyawan terhadap organisasi sehingga hal ini perlu di tekan peningkatannya.

Kepuasan kerja merupakan faktor yang juga dapat meningkatkan absensi, dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti di bagian personalia Koperasi Semen Padang di dapati masalah yang terjadi yaitu karyawan yang sering terlambat datang bekerja dengan berbagai alasan. Berikut ini adalah data yang di

peroleh dari bagian personalia Koperasi semen padang mengenai keterlambatan karyawan dari bulan September 2020 hingga februari 2021:

Tabel 1.2
Frekuensi keterlambatan, lebih awal dan masuk karyawan Koperasi
Keluarga Besar Semen Padang
September 2020 – Februari 2021

Bulan	Jumlah karyawan	Tepat waktu datang	Terlambat datang	tepat waktu pulang	Pulang lebih awal
September	65	64	1	64	1
Oktober	65	63	2	64	1
November	65	61	4	64	1
Desember	65	65	0	64	1
Januari	65	62	3	64	1
Februari	65	61	4	63	2

Sumber: Koperasi Keluarga Besar Semen Padang (KKSP)

Dari tabel 1.2 diatas masih ditemukan masalah karyawan yang terlambat datang dengan presentase di bulan September sebanyak 1 orang. Sedangkan pada bulan oktobermeningkat 2 orang dan kemudian naik kembali di bulan November sebanyak 4 orang. Pada bulan desember tidak ada yang terlambat dan kemudian naik kembali pada bulan januari menjadi 3 orang kemudian pada bulan februari juga kembali meningkat menjadi 4 orang. Sedangkan jumlah untuk karyawan yang pulang lebih awal adalah di bulan September hingga hanya pada bulan janurihanya 1 orang dan tertinggi di bulan februari sebanyak 2 orang. Hal ini menunjukkan kurang disiplinnya karyawan yang diakibatkan kepuasan kerja yang rendah.

Kepuasan kerja merupakan suatu reaksi emosional dan dapat dilihat dari ekspresi perilaku karyawan terhadap pekerjaannya. Kurangnya kepuasan kerja yang dirasakan maka akan kurangnya rasa saling melakukan perilaku ocb .Pada Koperasi Keluarga besar Semen Padang (KKSP) perlakuan ekstra dari karyawan masih cukup rendah berdasarkan wawancara singkat dan observasi karyawan yaitu Kurangnya rasa saling membantu diantara sesama karyawan,interaksi dan komunikasi antar sesama karyawan , kurang baiknya hubungan antara karyawan dengan pimpinan, karyawan sering mengeluh ketika dihadapkan pada situasi yang kurang menguntungkan, serta karyawan sering terlambat untuk bekerja dengan berbagai alasan.

Berdasarkan fenomena diatas, untuk itu penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh servant leadership, profesionalisme kerja terhadap organizational citizenship behavior (ocb) melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervenng Pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang (KKSP) ”**.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, maka di rumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1.2 Identifikasi masalah

1. Interaksi antar karyawan yang masih kurang dalam Koperasi Keluarga Besar Semen Padang (KKSP)
2. Kurangnya disiplin karyawan terhadap Koperasi Keluarga Besar Semen Padang (KKSP)
3. Kurangnya kepedulian karyawan terhadap kegiatan Koperasi Keluarga Besar Semen Padang (KKSP)

4. Kurangnya inisiatif karyawan terhadap Koperasi Keluarga Besar Semen Padang (KKSP)
5. Masih rendahnya kepedulian yang terjalin antar karyawan
6. Masih ditemukan karyawan yang tidak menjalankan tugas dengan memenuhi etika profesi yang ditetapkan
7. Kurang optimalnya peraturan yang ada di dalam Koperasi Keluarga Besar Semen Padang (KKSP)
8. Masih kurangnya kepuasan kerja yang dirasakan karyawan Koperasi Keluarga Besar Semen Padang (KKSP)
9. Masih rendahnya perlakuan ekstra dari karyawan pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang (KKSP)
10. Tingginya angka *turnover* karyawan yang terjadi pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang (KKSP)

1.3 Batasan masalah

Dari gambaran diatas memberikan arahan dan memudahkan dalam penelitian, maka penulis memfokuskan pada pengaruh servant leadership dan profesionalisme kerja terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* dengan kepuasan kerja sebagai variable intervening.

1.4 Rumusan masalah

1. Bagaimana servant leadership terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* ?
2. Bagaimana pengaruh profesionalisme terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* ?
3. Bagaimana pengaruh servant leadership terhadap kepuasan kerja ?
4. Bagaimana pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan kerja ?
5. Bagaimana pengaruh *organizational citizenship behavior (ocb)* terhadap kepuasan kerja ?
6. Bagaimana pengaruh servant leadership terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* melalui kepuasan kerja karyawan?
7. Bagaimana pengaruh profesionalisme kerja terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* melalui kepuasan kerja karyawan ?

1.5 Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh servant leadership terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada Koperasi Keluarga besar Semen Padang (KKSP)
2. Untuk mengetahui profesionalisme kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada Koperasi Keluarga besar Semen Padang (KKSP)

3. Untuk mengetahui pengaruh servant leadership terhadap kepuasan kerja pada Koperasi Keluarga besar Semen Padang (KKSP)
4. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kerja terhadap kepuasan kerja pada Koperasi Keluarga besar Semen Padang (KKSP)
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada Koperasi Keluarga besar Semen Padang (KKSP)
6. Untuk mengetahui pengaruh servant leadership kerja terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* melalui kepuasan kerja pada Koperasi Keluarga besar Semen Padang (KKSP)
7. profesionalisme kerja dengan kepuasan kerja sebagai variable intervening terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* pada Koperasi Keluarga besar Semen Padang (KKSP)

1.6 Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian bagi beberapa pihak adalah :

1. Bagi Koperasi

Sebagai masukan saran atau pertimbangan dalam menjalankan kegiatan agar lebih baik lagi yang berkaitan dengan Pengaruh servant leadership, profesionalisme kerja terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervenng Pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang (KKSP).

2. Bagi Akademik

Manfaat penelitian ini bagi pihak akademik adalah untuk menambah literatur bacaan dan referensi khusus bagi penelitian sebagai salah satu acuan yang mungkin dapat di gunakan untuk penelitian lebih lanjut.

3. Bagi penulis

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan penulis dapat lebih menyadari dan memahami tentang servant leadership dan profesionalisme kerja terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* dengan kepuasan kerja sebagai *variable intervening* dan dapat mengimplementasikan secara langsung teori yang didapat dimasa perkuliahan dalam dunia usaha nyata.