

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam mencapai usaha untuk kemajuan dan kesejahteraan suatu organisasi ataupun lembaga. SDM di Indonesia yang memiliki jumlah yang banyak, namun lebih utama itu merupakan beban pembangunan dari sebagai modal pembangunan karena belum dimanfaatkan secara optimal, karena kualitas yang masih rendah. Sumber daya manusia merupakan hal penting yaitu tiga alasan, pertama, proses ini menjadi sumber keunggulan kompetitif, kedua, proses ini menjadi bagian dari penting nya strategi dalam suatu organisasi dan yang ketiga, perlakuan organisasi terhadap karyawan ternyata mempengaruhi kinerja organisasi.

Sumber daya manusia yang berkualitas dan kompetitif berkaitan erat dengan kinerja karyawan didalam perusahaan, sehingga haruslah ada upaya dari perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan. Untuk mencapai kinerja yang optimal mungkin diharapkan karyawan berperilaku sesuai dengan harapan perusahaan atau organisasi. Oleh karena itu terdapat deskripsi mengenai perilaku yang harus dilaksanakan (perilaku *intra-role*). Dalam dunia kerja tidak cukup hanya *intra-role* namun juga diperlukan di luar *job description* untuk mendukung tugas yang terpapar dan *intra-role*, misalnya membantu rekan kerja menyelesaikan tugas, bersungguh-sungguh mengikuti rapat atau kegiatan

yang diadakan oleh perusahaan, sedikit mengeluh mengenai kondisi dan fasilitas dalam perusahaan, giat bekerja dan sebagainya.

Persaingan sumber daya manusia di era globalisasi sendiri sudah semakin ketat, oleh karena itu sumber daya manusia dituntut untuk terus mengembangkan potensi diri secara lebih aktif. Keberadaan sumber daya manusia dalam perusahaan agar dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan atau ditetapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu perusahaan dituntut harus mengetahui bagaimana cara mengelola sumber daya manusia agar dapat mempertahankan keberlangsungan perusahaan. Hal yang mendasar perlu diperhatikan oleh perusahaan yaitu mengenai keterlibatan karyawan serta kepercayaan diri pada kemampuan yang dimiliki dan perilaku dalam beorganisasi, karena sangat mempengaruhi perkembangan suatu perusahaan.

Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting lainnya dalam suatu perusahaan. Menurut (**Pratama et al., 2020**), menyatakan perilaku individu yang dibutuhkan adalah kemampuan interpersonal yang tergolong dalam lingkup *organizational citizenship behavior* (OCB). Sikap tanggung jawab dan peduli pada organisasi dibutuhkan untuk membentuk loyalitas karyawan. Karyawan juga diharapkan berperan aktif dalam menyampaikan ide dalam mencapai visi dan misi organisasi untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif.

Karyawan bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau asset bagi institusi atau organisasi. Karena, itu muncullah istilah baru H.R (*Human Resources*), yaitu H.C atau *Human Capital*. Disini perspektif SDM

sebagai investasi bagi institusi atau organisasi lebih mengemukakan. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi efektifitas. Organisasi adalah sumber daya manusia yang sering disebut *human capital*. Apabila pengelolaan sumber daya manusia ini dapat dilakukan dengan baik dan tepat, niscaya akan tercipta sumber daya manusia yang berkualitas dan *solid* dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Era globalisasi merupakan salah satu faktor pendorong yang memicu sebuah perubahan. Setiap organisasi baik lembaga publik maupun lembaga bisnis dituntut untuk mampu melakukan dinamika perubahan sebagai salah satu strategi untuk dapat beradaptasi dengan lingkungan agar organisasi dapat bertahan dan *sustainable*. Tantangan dan perubahan lingkungan mendorong agar organisasi selalu berusaha menjadi efektif dan efisien.

Dalam menghadapi dunia usaha yang semakin kompetitif, organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang melebihi deskriptif pekerjaan atau kewajiban formal mereka sebagai sumber vital dari efektivitas organisasi. Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja-kinerja individual yang setinggi-tingginya karena, pada dasarnya kinerja individu mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kinerja dan akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Artinya organisasi memerlukan anggota yang mempunyai kerelaan melaksanakan tugas lebih dari deskripsi pekerjaan yang diberikan oleh organisasi yang biasa disebut kinerja *ex-role*. Kinerja *ex-role* sering dikaitkan dengan *organizational citizenship behavior (OCB)*. *Organizational citizenship behavior* itu sendiri merupakan perilaku individu yang bersifat sukarela, secara tidak langsung atau

eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan secara keseluruhan mendorong efektifitas dan efisiensi fungsi-fungsi organisasi. *Organizational citizenship behavior* merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku pegawai sehingga dia dapat disebut sebagai anggota yang baik.

Dalam perilaku *organizational citizenship behavior* ada beberapa faktor yang mempengaruhi, diantaranya adalah *self efficacy*. Keyakinan yang kuat dari diri seseorang akan menjadikan seseorang tersebut untuk berusaha secara sungguh-sungguh untuk mencapai tujuannya, begitu juga sebaliknya. Ketika keyakinan tersebut melemah maka akan mengurangi usahanya apabila dihadapkan pada suatu permasalahan.

(Noviawati, 2016) menyatakan bahwa individu yang memiliki *self efficacy* tinggi akan mencurahkan seluruh usaha dan perhatian untuk mencapai tujuan dan kegagalan yang terjadi serta membuatnya berusaha lebih giat lagi. Seseorang yang memiliki *self efficacy* yang tinggi mereka mampu melakukan sesuatu untuk mengubah kejadian-kejadian disekitarnya, sedangkan seseorang dengan *self efficacy* yang rendah menganggap dirinya pada dasarnya tidak mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya. Dalam situasi sulit, orang yang memiliki *self efficacy* yang rendah cenderung mudah menyerah, sementara orang yang memiliki *self efficacy* tinggi akan berusaha lebih keras lagi untuk mengatasi tantangan yang ada.

Self efficacy adalah kepercayaan seseorang atas kemampuan dirinya untuk menyelesaikan suatu pekerjaan (**Adnyana & Purnama, 2020**). Kondisi motivasi seseorang yang lebih didasarkan pada apa yang mereka percaya dari pada apa yang secara objektif benar. Persepsi pribadi ini memang peranan penting dalam pengembangan niat seseorang.

Menurut (**Permata Sari & Candra, 2020**), juga mendefinisikan *self efficacy* atau efikasi diri sebagai bagian dari sikap kepribadian, yaitu yang berhubungan dengan keyakinan pribadi mengenai kompetensi dan kemampuan diri. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *self efficacy* merupakan masalah kemampuan yang dirasakan individu untuk mengatasi situasi khusus sehubungan dengan penilaian atas kemampuan untuk melakukan satu tindakan yang ada hubungannya dengan tugas khusus atau situasi tertentu.

Menurut (**Indrawati, 2016**) *Self efficacy* merupakan penilaian individu terhadap kemampuan atau kompetensinya untuk melakukan tugas, mencapai suatu tujuan, dan menghasilkan sesuatu. Individu yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan mencurahkan semua usaha dan perhatiannya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Individu dengan *self efficacy* yang rendah ketika menghadapi situasi yang sulit akan cenderung malas berusaha dan menyukai kerja sama. *Self efficacy* menurut Bandura (1997) dapat ditumbuhkan dan dipelajari melalui 4 sumber yaitu kinerja atau pengalaman masa lalu, model perilaku (mengamati orang lain yang melakukan tindakan yang sama), persuasi dari orang lain dan keadaan fisiologis dan emosional.

Perilaku *organizational citizenship behavior* muncul karena, karyawan mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi sehingga karyawan bangga menjadi anggota organisasi dan menjadikan tujuan organisasi menjadi tujuannya. Karyawan akan merasa puas apabila dapat melakukan suatu yang lebih kepada organisasi atau perusahaan. Perasaan sebagai anggota memiliki persepsi dukungan organisasi yang positif.

Servant leadership (kepemimpinan melayani) merupakan sebuah gaya kepemimpinan yang berawal dari perasaan tulus yang timbul dari dalam hati yang berkehendak untuk melayani atau menjadi pihak pertama yang melayani. Oleh karena itu menjadi pemimpin yang melayani berarti mementingkan kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi.

Servant leadership merupakan seseorang yang menjadi pelayan lebih dahulu. Dimulai dari perasaan alami bahwa seseorang yang ingin melayani, harus terlebih dulu melayani. Kemudian pilihan secara sadar membawa seseorang untuk memimpin dengan cara menempatkan kebutuhan karyawan sebagai prioritas, mengenal kehormatan dan pentingnya nilai bagi setiap individu, dan membantu orang lain dalam mencapai suatu tujuan bersama (**Rachman et al., 2021**)

Servant leadership merupakan sebuah pendekatan kepemimpinan atau gaya kepemimpinan yang menekankan kepada *empowerment* (pemberdayaan) bawahan/pengikut agar bawahan/pengikut tersebut dapat berkembang mencapai potensi tertinggi yang mereka miliki. Istilah *servant leadership* menurut (**Afrianty et al., 2020**), dengan pemahaman bahwa kepemimpinan yang melayani dimulai

dengan perasaan alamiah bahwa pemimpin ingin melayani para pengikutnya terlebih dahulu. Gaya kepemimpinan ini berawal dari perasaan tulus yang timbul dari dalam hati yang berkehendak untuk melayani, dan pihak pertama yang melayani. Seorang pemimpin menerapkan gaya kepemimpinan melayani atau dalam hal ini disebut sebagai seorang *servant leader* adalah seorang pemimpin yang sensitif terhadap kebutuhan dan keinginan para pengikutnya maupun *stakeholders* organisasi yang dipimpinnya.

Seseorang pemimpin yang baik sangat diharapkan banyak orang. Ketika seseorang diangkat menjadi seorang pemimpin maka seluruh orang akan mengharapkan bahwa pemimpin tersebut adalah seseorang pemimpin yang baik dan dapat mengayomi akan siapapun yang ada di bawah kepemimpinannya. Pengertian *servant leadership* menurut **(Rachman et al., 2021)**, adalah gaya manajemen dalam hal memimpin dan melayani berada dalam satu harmoni, dan terdapat interaksi dengan lingkungan. Seseorang *servant leader* adalah seseorang yang memiliki keinginan kuat untuk melayani dan memimpin, dan yang terpenting adalah mampu menggabungkan keduanya sebagai hal saling memperkuat secara positif.

Employee engagement merupakan gagasan dalam perilaku organisasi yang menjadi daya tarik dalam beberapa tahun terakhir, karena *employee engagement* dapat berpengaruh secara keseluruhan. *Employee engagement* menurut **(Srimulyani et al., n.d.)** adalah sebagai sikap positif pegawai dan organisasi (komitmen, keterlibatan, dan keterikatan) terhadap nilai-nilai dan pencapaian keberhasilan perusahaan. *Employee engagement* muncul sebagai upaya

pengembangan dari konsep-konsep sebelumnya seperti kepuasan kerja karyawan, komitmen karyawan, serta perilaku organisasi karyawan. Dengan adanya karyawan yang terlibat aktif di dalam organisasi menandakan bahwa organisasi tersebut memiliki iklim kerja yang positif. Hal ini disebabkan karena dengan adanya karyawan yang memiliki keterikatan yang baik dengan organisasi tempat karyawan tersebut bekerja, maka karyawan akan memiliki antusiasme yang besar untuk bekerja, bahkan terkadang jauh melampaui tugas pokok yang tertuang dalam kontrak kerja.

Fenomena yang terjadi pada perusahaan ini adalah mengenai sumber daya manusia yang belum melakukan pengembangan secara optimal. Permasalahan tentang *employee engagement* (keterlibatan karyawan) dalam efikasi diri (*self efficacy*) atau kepercayaan diri dalam *organizational citizenship behavior* (perilaku organisasi kewarganegaraan). Dari hasil observasi yang telah dilakukan peneliti pada karyawan di PT. PLN (persero) UPT Padang, peneliti melihat bahwa beberapa karyawan kurang nya kepercayaan diri dari keterlibatan karyawan dalam berorganisasi. Hal tersebut menunjukkan kurang kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*). Kepercayaan diri atau disebut juga efikasi diri (*self efficacy*) rata-rata sudah tergolong baik, namun terlihat pada menurunnya keterlibatan karyawan (*employee engagement*) yang menyebabkan tidak percaya dirinya karyawan dalam mengerjakan tugasnya para karyawan PT. UPT Padang. UPT Padang. Kurang nya kepercayaan diri yang keterlibatan karyawan dalam organisasi menyebabkan menurunnya kinerja karyawan dalam menjalankan tugasnya. Kurangnya perhatian dari kepemimpinan yang melayani mengakibatkan

karyawan merasa tidak percaya diri dalam mengerjakan tugasnya sehingga menurunnya hasil pekerjaan.

Peran PT. PLN (persero) di Indonesia sangatlah besar, mengingat PT. PLN (persero) adalah satu-satunya BUMN yang bertugas untuk memasok dan menyalurkan listrik, seperti misi PT. PLN (persero) yaitu : (1) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang usaha lain yang terkait berorientasi kepada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham, (2) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, (3) mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi dan (4) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

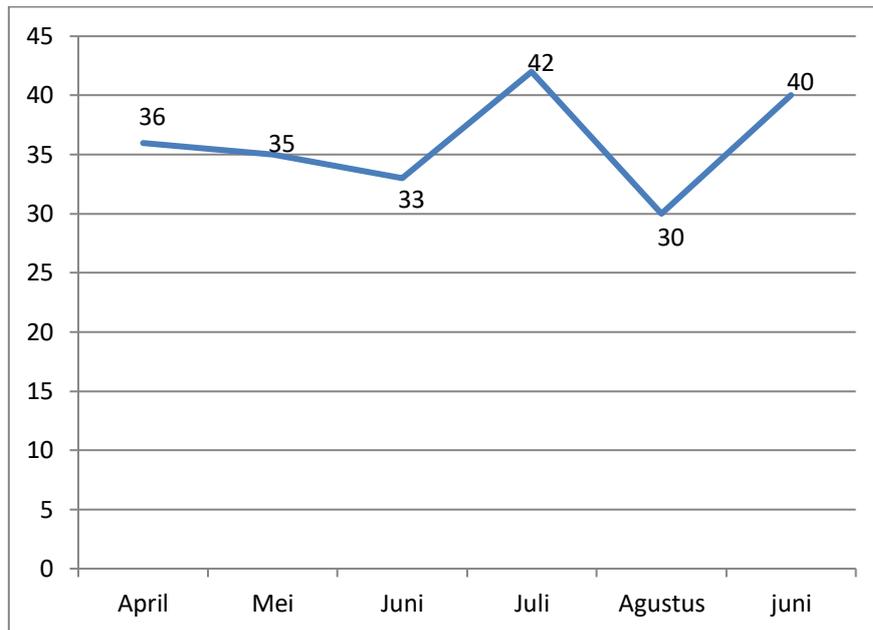
PT. PLN (persero) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa atau pelayanan masyarakat sehingga tentu saja perusahaan mengharapkan setiap karyawannya memberikan kinerja lebih (*extra-role*) atau juga disebut dengan *OCB*. *OCB* telah tercatat sebagai pemberi kontribusi terhadap hasil kinerja organisasi seperti kualitas pelayanan, *organizational commitment*, keterlibatan kerja, dan *leader member exchange*. Perilaku *ocb* dalam kerja tim dapat menciptakan suasana yang kondusif, saling menguatkan, saling menompang, dan saling mengisi, sehingga stabilitas perusahaan terjaga dan kinerja akan semakin membaik.

Dalam hal ini beberapa hal tersebut dapat dilihat dalam salah satu perusahaan swasta yang ada di kota Padang yaitu PT. PLN (persero) UPT Padang. Yang mana adalah salah satu perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang

melayani kebutuhan listrik masyarakat seperti pengajuan pemasangan listrik, pengajuan naik tegangan atau tambah daya, cek tagihan listrik, pembayaran hingga complain. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kepemimpinan *Self Efficacy*, *Servant Leadership*, dan *Employee Engagement* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dalam suatu organisasi perusahaan tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi organisasi dalam memberikan motivasi kepada karyawan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Meskipun PLN ini merupakan BUMN namun tampaknya akan membuat perusahaan ini nihil dari permasalahan terutama dari keluhan pelanggan-pelanggannya. Hal ini terbukti dari *trend* keluhan pelanggan terhadap beberapa fenomena yang sering terjadi diantaranya listrik padam, tidak bisa mengisi token, mcb melemah, permasalahan kabel yang mengeluarkan percikan api, dan beberapa permasalahan penting lainnya. Maka dari itu sangat diperlukan kinerja karyawan serta komitmen yang baik akan karyawan dalam melakukan tugas nya serta mampu mengatasi semua keluhan dari masyarakat. Untuk melihat seberapa tinggi pengaduan yang diterima karyawan bagian pelayanan setiap harinya bisa kita lihat pada gambar dibawah ini.

Gambar 1.1
Rata-rata jumlah pengaduan/hari



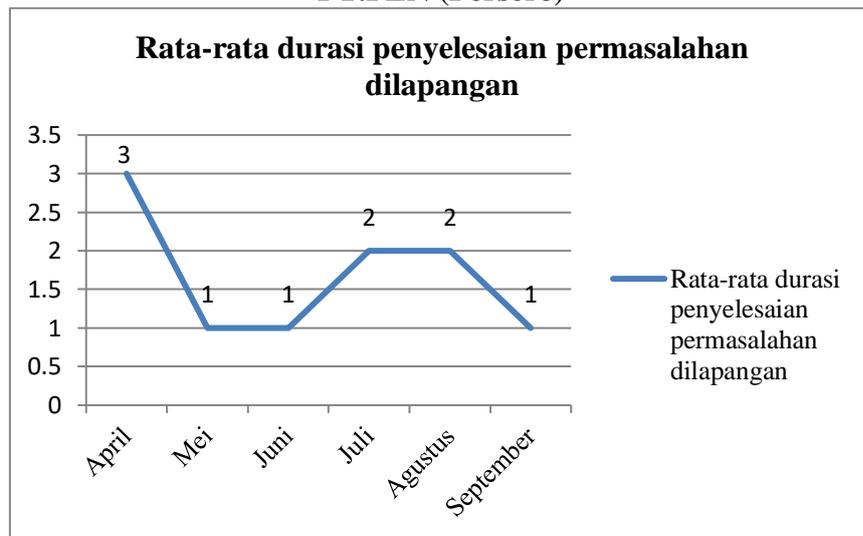
Sumber : Olahan data pengaduan bagian pelayanan PT.PLN kota Padang

Dari gambar diatas diketahui jumlah keluhan pelanggan yang diterima bagian pelayanan berfluktuasi dan relatif tinggi. Terhitung sejak April 2019 jumlah pengaduan yang diterima sebanyak 36 kasus setiap harinya, dua bulan berikutnya masing-masing 35 dan 33 kasus setiap harinya, pada bulan juli merupakan puncak tertinggi yaitu sebanyak 42 kasus setiap harinya, dan dua bulan terakhir juga mengalami fluktuasi bertengger diangka 30 dan 40 kasus yang diterima bagian pelayanan setiap harinya.

Tingginya angka pengaduan yang diterima oleh pihak PLN tidak selalu disebabkan oleh rendahnya kinerja dari bagian pelayanan tersebut. Untuk membuktikan hal tersebut tentu saja membutuhkan data pembanding, dimana data ini akan membandingkan durasi pekerjaan yang dilakukan oleh bagian pelayanan dalam mengatasi permasalahan dilapangan. Dari waktu penyelesaian permasalahan yang sering terjadi di lapangan masih terlihat prestasi karyawan

PLN ini turun dan naiknya respon kinerja akan pelayanan pengaduan masyarakat kepada karyawan diakibatkan kurang teliti dalam melakukan tugas serta tanggung jawabnya, bisa dilihat seperti gambar dibawah ini:

Gambar 1.2
Rata-rata durasi penyelesaian permasalahan dilapangan oleh karyawan PT.PLN (Persero)



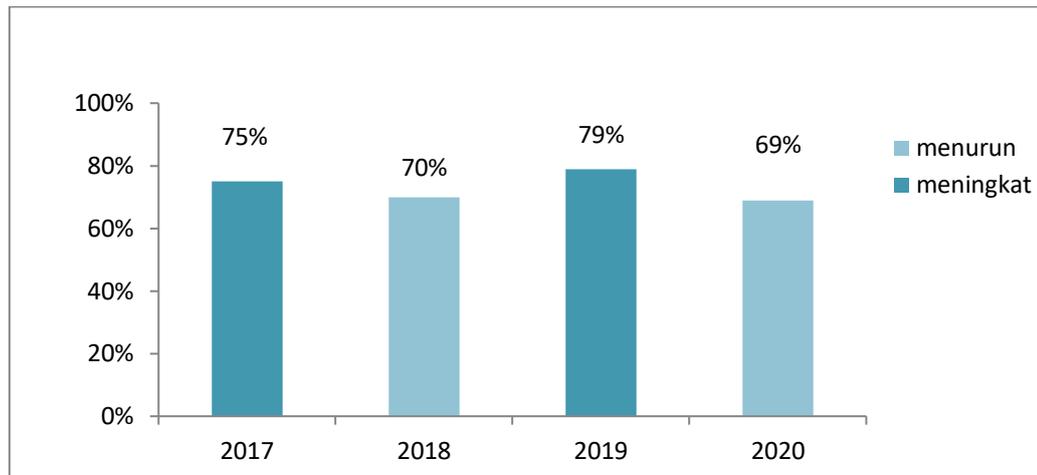
Sumber: Olahan data pengaduan bagian pelayanan PT.PLN kota Padang.

Dari gambar diatas bisa dilihat bahwa rata-rata durasi waktu penyelesaian permasalahan yang sedang terjadi di lapangan, rata-rata dalam enam bulan terakhir dimulai pada bulan April hingga September terlihat prestasi yang ditunjukkan oleh karyawan PT.PLN, ini dibuktikan pada bulan pertama rata-rata durasi waktu responnya selama 3 jam namun dibulan berikutnya Mei, Juni turun hingga drastic 1 jam tiga bulan berikutnya Juli, Agustus mengalami kenaikan yang standar dalam waktu durasi respon masing-masing 2 jam, 2 jam namun di waktu bulan September mengalami prestasi penurunan lagi dengan waktu durasi penanganan selama 1 jam. Dari kedua grafik ini dimana menunjukkan adanya rata-rata pengaduan perhari yang diterima oleh PLN bagian pelayanan

menunjukkan angka yang cukup tinggi dengan berbagai keluhan yang dirasakan oleh pelanggan, namun disisi lain kinerja dari karyawan menunjukkan adanya prestasi dalam waktu durasi penanganan keluhan dari pelanggan. Meski begitu PLN tetap punya tantangan dalam mempertahankan serta meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, tantangan nya adalah apa yang harus dilakukan PLN dalam meningkatkan durasi dan bagaimana karyawan bagian pelayanan mampu untuk meminimalkan durasi penyelesaian masalah dilapangan tersebut, maka PLN membutuhkan karyawan yang mampu mempersingkat lagi durasi dari sebelumnya dalam hitungan jam, hingga bisa ditangani dalam waktu hitungan menit. Untuk meningkatkan pelayanan maupun durasi penyelesaian masalah maka karyawan PLN harus mampu bekerja dalam tim, mempunyai gaya kepemimpinan trasformasional yang mementingkan masalah pekerjaan dari pada urusan pribadi, tidak ada perbedaan antara atasan dan bawahan, mempunyai sebuah komitmen organisasi dalam tanggung jawab masing-masing karyawan serta memiliki sebuah motivasi berprestasi dalam dunia kerja, mampu bekerja sama, saling menolong rekan kerja, dan yang terpenting mampu bekerja melebihi *job desc*.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. PLN (persero) UPT Padang adanya permasalahan yang terjadi pada hasil kinerja karyawan. Berikut data hasil kinerja karyawan PT. PLN (persero) UPT Padang.

Gambar 1.3
Kinerja Karyawan
PT. PLN (Persero) UPT Padang
Periode 2017-2020



Sumber : profil PT. PLN (persero) UPT Padang

Pada tabel 1.1 di atas terlihat bahwa fenomena pencapaian kinerja karyawan PT. PLN (persero) UPT PADANG selama 4 tahun terakhir mengalami fluktuasi (naik-turun) pada tahun 2017 pencapaian kinerja karyawan meningkat 76%, pada tahun 2018 mengalami penurunan hingga 69%, pada tahun 2019 kinerja karyawan mengalami kenaikan 79% dan pada tahun 2020 kinerja karyawan mengalami penurunan karna adanya covid 19 yang mengakibatkan penurunan kinerja karyawan pada perusahaan 69%.

Berdasarkan data yang diatas terdapat hasil yang kurang maksimum pada pencapaian kinerja setiap tahunnya tidak berjalan dengan baik dan tingkat realisasi tiap tahun mengalami kondisi yang fluktuasi. Ketika pencapaian kinerja tidak tercapai dan tidak terealisasikan dengan baik maka berarti terdapat masalah yang menyebabkan penurunan kinerja yang menyebabkan tidak tercapainya tujuan organisasi dan penurunan kinerja karyawan dalam perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“PENGARUH SELF EFFICACY, DAN**

SERVANT LEADERSHIP TERDAPAT ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DENGAN EMPLOYEE ENGAGEMENT PADA PT. PLN (persero) UPT PADANG”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka terdapat permasalahan sebagai berikut:

1. Kurangnya *self efficacy* karyawan PT. PLN (persero) UPT Padang yang belum maksimal.
2. Kurangnya penerapan *organizational citizenship behavior* oleh karyawan PT.PLN (persero) UPT Padang.
3. Kurangnya *servant leadership* oleh karyawan PT.PLN (persero) UPT Padang.
4. Kurangnya *employee engagement* karyawan PT.PLN (persero) UPT Padang.
5. Motivasi karyawan yang masih rendah serta kurangnya dorongan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.
6. Kurangnya komunikasi antara pimpinan dan karyawan, karyawan dengan karyawan pada PT.PLN (persero) UPT Padang.
7. Kurangnya pengawasan yang dilakukan pimpinan terhadap karyawan PT.PLN (persero) UPT Padang.
8. Kurangnya penghargaan atas prestasi kinerja karyawan yang didapat oleh karyawan PT.PLN (persero) UPT Padang.

9. Kurang meningkatnya kinerja pada PT.PLN (persero) UPT Padang secara keseluruhan.
10. Kurangnya dilakukan evaluasi kerja yang rutin oleh pimpinan PT.PLN (persero) UPT Padang.

1.3 Batasan Masalah

Untuk mencapai sasaran dan terarahnya dalam penulisan penelitian ini maka penulis akan membatasi masalah ini dengan *self efficacy* (X1), dan *servant leadership* (X2), dengan *employee engagement* (Z) sebagai variabel bebas terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) sebagai variabel terikat pada PT.PLN (persero) UPT Padang.

1.4 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh *self efficacy* secara parsial terhadap *employee engagement* pada karyawan PT.PLN (persero) UPT Padang?
2. Bagaimana pengaruh *servant leadership* secara parsial terhadap *employee engagement* pada karyawan PT.PLN (persero) UPT Padang?
3. Bagaimana pengaruh *self efficacy* secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT.PLN (persero) UPT Padang?
4. Bagaimana pengaruh *servant leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT.PLN (persero) UPT Padang?

5. Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT.PLN (persero) UPT Padang?
6. Bagaimana pengaruh *self efficacy* pengaruhnya terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *employee engagement* sebagai variabel intervening pada PT. PLN (persero) UPT Padang?
7. Bagaimana *servant leadership* pengaruhnya terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *employee engagement* sebagai variabel intervening pada PT. PLN (persero) UPT Padang?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap *employee engagement* pada karyawan PT.PLN (persero) UPT Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap *employee engagement* pada karyawan PT.PLN (persero) UPT Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT.PLN (persero) UPT Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap *OCB* pada karyawan PT.PLN (persero) UPT Padang.
5. Untuk Mengetahui pengaruh *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT.PLN (persero) UPT Padang.

6. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *employee engagement* sebagai variabel intervening pada PT. PLN (perseo) UPT Padang.
7. Untuk mengetahui *servant leadership* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *employee engagement* sebagai variabel intervening pada PT. PLN (persero) UPT Padang.

1.5.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapat dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisa pengaruh *self efficacy*, *servant leadership*, terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *employee engagement* pada karyawan PT.PLN (persero) UPT Padang.

2. Bagi Perusahaan

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada *self efficacy*, *servant leadership* , dan *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT.PLN (persero) UPT Padang berkaitan dengan *self efficacy*, *servant leadership* , dan *employee engagement* bagi karyawan agar mereka dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat tercapainya tujuan organisasi seperti yang diinginkan.

3. Bagi Pembaca

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membacanya khususnya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi dasar atau referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami ilmu pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia.