

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam suatu organisasi tentu terdapat suatu tujuan yang ingin dicapai. Salah satu faktor yang mendukung dalam pencapaian tujuan tersebut adalah sumber daya manusia didalam organisasi itu sendiri. Sumber daya manusia adalah aset yang paling berharga dalam sebuah organisasi karna keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia.

Setiap organisasi di dalam perusahaan tentu selalu mempunyai tujuan dan menginginkan adanya suatu keberhasilan dalam usahanya. Suatu organisasi, baik pemerintah maupun swasta untuk mencapai tujuannya, harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan perusahaan atau organisasi (Sitorus et al., 2019). Tanpa kemampuan yang baik dari karyawan, tujuan yang ditetapkan tidak akan pernah tercapai. Hal ini dapat terjadi karena banyak karyawan yang tidak berusaha maksimal dalam pekerjaannya, sehingga target yang ditetapkan perusahaan tidak tercapai sebagai akibat dari kinerja karyawan yang tidak maksimal Kinerja berasal.

Pemerintah kecamatan adalah penyelenggaraan pemerintah yang dilaksanakan oleh pemerintah kecamatan berdasarkan asal-usul nagari di wilayah Provinsi Sumatera Barat. Camat dipilih langsung melalui pemilihan Camat dan

dilantik oleh bupati. Pelaksanaan tugas dan wewenang Camat dilimpahkan dari kepala daerah berdasarkan prinsip dekosentrasi. Camat dalam melaksanakan tugas dibantu oleh setiap karyawannya.

Dalam hal ini karyawan yang bekerja merupakan salah satu unsur yang harus berperan secara aktif dan menempatkan kedudukannya sebagai tenaga profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat yang semakin berkembang. Kelengkapan dari jumlah dan kualitas dari karyawan akan mempengaruhi keberhasilan dari kinerja yang berujung pada peningkatan kinerja karyawan. Untuk itu karyawan dituntut profesional dalam menjalankan tugasnya.

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Sitorus et al., 2019).

Menurut (Endratno, 2019) kinerja adalah catatan tentang hasil yang diperoleh dari fungsi pekerjaan spesifik atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Dalam definisi tersebut Bernardin dan Russel menekankan pengertian kinerja sebagai hasil dari sebuah pekerjaan dan kontribusi mereka pada suatu organisasi.

Menurut (Nadir, 2016) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.

Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *Servant Leadership* (kepemimpinan melayani). (Putri, 2016) “Pemimpin adalah seorang yang menggunakan hak dan wewenang kepemimpinannya untuk bertanggung jawab dan mengarahkan anggotanya mencapai suatu tujuan organisasi”.

Menurut (Kartono, 2016) menyatakan bahwa “Pemimpin adalah seorang yang memiliki kelebihan dalam kepribadiannya, khususnya kelebihan mampu mempengaruhi orang lain untuk melakukan aktivitas yang bermanfaat demi mencapai tujuan perusahaan”.

Kepemimpinan melayani (*Servant Leadership*) mulai disorot pertama kali ketika Robert K. Greenleaf (1904 – 1990) menulis sebuah karya tulis pada tahun 1970 yang berjudul “*The Servant as Leader*”. Menurut (Sapengga, 2016) , *Servant Leadership* adalah suatu gaya kepemimpinan yang berasal dari perasaan tulus yang timbul dari dalam hati yang berkehendak untuk melayani, yaitu menjadi pihak pertama yang melayani.

(Kurniawan et al., 2019) mendefinisikan: *Servant Leadership as “a practical altruistic philosophy which supports people who choose to serve first, and then lead as a way of expanding service to individuals and institutions. Servant Leadership encourages collaboration, trust, foresight, listening, and the ethical use of power and empowerment.*

Menurut (Putri, 2016) menyatakan bahwa “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*”.

Seorang *servant leader* dapat didefinisikan sebagai pemimpin yang tujuan utamanya dalam memimpin adalah untuk melayani orang lain dengan berinvestasi dalam membangun kesejahteraan orang yang dipimpin untuk menyelesaikan tugas-tugas dan tujuan demi kebaikan bersama (Yaphar et al., 2018).

Faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepribadian. Kepribadian diartikan sebagai kombinasi dari keseimbangan karakteristik fisik dan mental yang memberikan identitas seseorang (Ilman, 2018).

Menurut (Fiernaningsih, 2019) “kepribadian sebagai “sesuatu” yang terdapat dalam diri yang membimbing dan memberi arah kepada seluruh tingkah laku yang bersangkutan”. Kepribadian memiliki sifat yang umum dan unik, meskipun secara individu berbeda. Dengan memiliki sifat umum inilah, kepribadian bisa dikembangkan ke arah positif yang diinginkan, baik secara individu maupun kelompok.

Kepribadian adalah kombinasi dari karakteristik fisik dan mental merupakan indikasi tentang bagaimana seorang individu melihat, berpikir, berperilaku dan terasa (Kailola, 2018).

Faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). (Suzana, 2017) berpendapat bahwa *Organizational Citizenship Behavior* sangat penting dalam kelangsungan hidup organisasi. (Suzana, 2017) lebih lanjut memperinci bahwa perilaku organisasional bisa memaksimalkan efisiensi dan produktivitas karyawan maupun organisasi yang pada akhirnya memberi kontribusi pada fungsi efektif dari suatu organisasi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan istilah bagi karyawan yang memberikan nilai lebih terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya maupun nilai tambah bagi perusahaan. OCB menurut (Yumna et al., 2017) adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif perusahaan.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) menurut (Yumna et al., 2017) adalah perilaku yang dilakukan oleh seorang karyawan yang melebihi kewajiban kerja formal, namun berdampak baik karena mendukung efektivitas organisasi.

Menurut (Lestari & Ghaby, 2018), OCB sebagai kesediaan karyawan untuk mengambil peran (*role*) yang melebihi peran utamanya dalam suatu organisasi, sehingga disebut sebagai perilaku peran ekstra (*extra-role*).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan seluruh karyawan Kantor Camat Pancung Soal bahwa *Organizational Citizenship Behavior* yang dimiliki karyawan masih terbilang rendah hal ini dinyatakan pada saat kegiatan rapat bersama dalam rangka untuk membahas suatu permasalahan agar mendapatkan jalan keluar dari permasalahan tersebut, tetapi kenyataannya saat rapat berlangsung karyawan hanya pasif duduk terdiam terkadang ada karyawan yang sibuk memainkan ponselnya masing-masing. Sehingga ada waktu untuk memberikan kebebasan untuk mengeluarkan pendapat, karyawan tidak mengeluarkan pendapatnya dan terkadang diakhir rapat tersebut berakhir dengan tangan kosong.

Kemudian dilihat dari absensi yang dilakukan terhadap seorang karyawan menyatakan bahwa banyak karyawan lain yang datang tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan dan mengerjakan pekerjaan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditargetkan hal ini di niai sebagai penghambat dalam meningkatkan kualitas kerja dari karyawan. Penurunan kualitas kerja ditandai dengan keterlambatan masuk kerja yang dilakukan oleh karyawan dimana jam masuk kerja seharusnya pukul 08.00 mereka yang terlambat lebih sering datang pukul 08.30 dan bahkan pukul 09.00. Tanda yang lainnya yaitu seringnya pekerjaan yang dikerjakan karyawan yang tidak terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Belum lagi banyaknya karyawan di kantor hanya sibuk dengan kegiatannya dan ponsel masing-masing sehingga lupa untuk berkomunikasi dan bersosialisasi dengan rekan kerjanya yang lain.

Berikut tabel absensi pegawai Kantor Camat Pancung Soal :

Tabel 1.1
Absensi Karyawan Kantor Camat Pancung Soal 2019

Bulan	Jumlah Karyawan	Keterangan				
		Hadir Tepat Waktu	Terlambat	Alpha	Izin	Sakit
Januari	37	30	5	-	2	-
Februari	37	25	8	-	2	2
Maret	37	35	2	-	-	-
April	37	36	1	-	-	-
Mei	37	32	3	-	2	-
Juni	37	30	4	-	3	-
Juli	37	32	3	-	1	1
Agustus	37	32	2	-	2	1
September	37	36	1	-	-	-
Oktober	37	30	5	-	1	1
November	37	31	4	-	2	-
Desember	37	28	6	-	2	1

Sumber: Kantor Camat Pancung Soal

Dari tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kehadiran tepat waktu karyawan cukup tinggi tetapi data karyawan yang terlambat selalu berfluktuasi yang cenderung meningkat dari bulan Januari sampai Desember. Walaupun alasan keterlambatan tersebut berbeda - beda. Hal ini disebabkan karena kurang *Servant Leadership* dan kepribadian karyawan terhadap perusahaan sehingga mereka tidak mendapatkan apresiasi oleh perusahaan. Hal ini akan pengaruh pada kinerja karyawan Kantor Camat Pancung Soal yang tidak maksimal karena pada saat karyawan terlambat datang untuk bekerja ke kantor maka pekerjaan dan tanggung jawabnya akan tertunda kinerja karyawan yang kurang maksimal.

Beberapa faktor penyebab lainnya yang mempengaruhi turunnya kinerja karyawan seperti buruknya *Servant Leadership* dan kepribadian karyawan Kantor Camat Pancung Soal dan faktor lainnya berupa rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* yang mempengaruhi kinerja karyawan sehingga kurangnya *Organizational Citizenship Behavior* dan berdampak kepada kinerja.

Gaya kepemimpinan yang diterapkan belum optimal sehingga kualitas kerja karyawan kurang maksimal tanpa adanya pengawasan dan perhatian langsung dari Camat selaku pemimpin. Pengawasan dan perhatian langsung sangat mempengaruhi kinerja karyawan, apabila terdapat kesalahan karyawan saat bekerja pemimpin bisa langsung menegur dan memberi arahan dan perangkat nagari akan segera memperbaiki kesalahan tersebut, sehingga tepat waktu dalam pengerjaan tugasnya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dilihat terdapat perbedaan hasil penelitian, dengan adanya perbedaan hasil penelitian ini penulis tertarik melakukan penelitian dengan menambah variabel baru dan objek penelitian yang juga berbeda, dengan judul penelitian “ **Pengaruh *Servant Leadership* dan Kepribadian Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Variabel Mediasi pada Kantor Camat Pancung Soal**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang, maka penulis dapat menentukan identifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. *Servant Leadership* yang masih rendah
2. Kepribadian karyawan yang kurang bagus
3. *Organizational Citizenship Behavior* karyawan masih rendah dalam melaksanakan tugas
4. *Organizational Citizenship Behavior* yang diberikan terhadap karyawan masih kurang.
5. Kurangnya komunikasi antara sesama karyawan
6. *Servant Leadership* yang dirasakan karyawan masih kurang memadai.
7. Tidak adanya kerja sama tim yang terjadi.
8. Gaya pemimpin yang diterapkan belum optimal sehingga kualitas kerja karyawan kurang maksimal tanpa ada pengawasan langsung dari pemimpin.
9. Masih banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat mengenai

pelayanan yang kurang memadai. Seperti sikap karyawan pada saat melayani komplek dari masyarakat.

10. Kurang tanggapnya penyelesaian kritik dan masalah membuat masyarakat kecewa dan menilai negatif mengenai kinerja karyawan
11. Kurang mampunya pimpinan dalam menyelesaikan konflik yang terjadi.
12. Kinerja karyawan kurang baik sehingga tidak dapat meningkatkan kualitas dirinya selama bekerja

1.3. Batasan Masalah

Guna lebih memberikan arahan dan memudahkan dalam penelitian ini, penulis akan membatasi masalah ini dengan *Servant Leadership* (X1) dan Kepribadian (X2) sebagai variabel bebas, Dan Kinerja Karyawan (Y) sebagai variabel terikat, serta *Organizational Citizenship Behavior* (Z) sebagai variabel mediasi pada Kantor Camat Pancung Soal.

1.4. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah di atas perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor Camat Pancung Soal?
2. Bagaimana pengaruh kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor Camat Pancung Soal ?
3. Bagaimana pengaruh *Servant Leadership* terhadap kinerja karyawan pada Kantor Camat Pancung Soal?

4. Bagaimana pengaruh kepribadian terhadap kinerja karyawan pada Kantor Camat Pancung Soal ?
5. Bagaimana pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan pada Kantor Camat Pancung Soal ?
6. Bagaimana pengaruh *Servant Leadership* terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel mediasi pada Kantor Camat Pancung Soal ?
7. Bagaimana pengaruh kepribadian terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel mediasi pada Kantor Camat Pancung Soal ?

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian di atas adalah :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor Camat Pancung Soal
2. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor Camat Pancung Soal
3. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh *Servant Leadership* terhadap kinerja karyawan Kantor Camat Pancung Soal
4. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh kepribadian terhadap kinerja karyawan Kantor Camat Pancung Soal

5. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan pada Kantor Camat Pancung Soal
6. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh *Servant Leadership* terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel mediasi pada Kantor Camat Pancung Soal
7. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh kepribadian terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel sebagai variabel mediasi pada Kantor Camat Pancung Soal

1.5.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan *Servant Leadership* dan kepribadian terhadap peningkatan kinerja karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel mediasi.

2. Bagi Penulis

Sebagai sarana dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan penulis dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya dibidang *Servant Leadership* dan kepribadian

terhadap peningkatan kinerja karyawan dengan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut terutama tentang *Servant Leadership*, kepribadian, *Organizational Citizenship Behavior* dan kinerja karyawan.