

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam sistem operasional sebuah organisasi, kompetensi sumber daya manusia (SDM) menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan di tengah perubahan lingkungan organisasi yang cepat, kompleks dan semakin kompetitif. Hal ini menuntut setiap organisasi bersikap lebih responsif agar dapat bertahan dan terus berkembang. Organisasi merupakan entitas sosial yang terkoordinasi secara sadar, dengan batas yang relatif dapat diidentifikasi, dan bekerja secara terus menerus untuk mencapai (Robbins, 1996: 6). Berbagai pihak mengakui bahwa eksistensi suatu organisasi SDM merupakan faktor sentral dalam upaya mewujudkan kesuksesan organisasi (Aziz, Hasnain, Khalid, & Shahzadi; 2018). Pemimpin bisnis menyadari bahwa nilai sebuah organisasi bukan hanya dilihat dari satu sisi seperti sumber daya modal namun juga dilihat dari sumber daya manusia (SDM) bahwasanya nilai sebuah organisasi moderen merupakan barang tak berbentuk yang didominasi dari Sumber daya manusia (SDM). Organisasi yang maju dan berkembang adalah organisasi yang memanfaatkan sumber daya manusia secara maksimal dan efisien. Dan berkembang untuk memberikan sumbangsih yang strategis dan kemudian mengerucut pada tujuann bisnis (Robbins & Judge, 2015: 37).

Manajemen sumber daya manusia yang dilaksanakan dengan efektif berperan strategis pada keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan terutama efektivitas peran manajernya (pimpinan). Menurut Soedarmayanti (2014:1) manajemen diartikan bagaimana cara manajer (orangnya) mengatur, membimbing dan memimpin semua SDM yang membantunya, agar usaha yang sedang dikerjakan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Hal ini berarti bahwa untuk dapat mencapai tujuan dengan target yang sudah ditetapkan perusahaan memerlukan SDM yang kompeten sehingga organisasi mampu bersaing di kancah nasional bahkan internasional dan

mampu beradaptasi dengan lajunya perkembangan lingkungan bisnis, termasuk perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di era revolusi digital saat ini.

Agar tujuan organisasi dapat tercapai maka diperlukan kerja keras dan kerjasama yang solid dari semua karyawan diberbagai lini dan departemen yang dimiliki atau diperlukan karyawan yang memiliki ciri-ciri *organizational citizenship behavior* (OCB) atau disebut juga perilaku ekstra-role tinggi, misalnya memiliki kerelaan tinggi antar karyawan untuk saling membantu rekan kerja yang mengalami masalah dalam peran kerja maupun memiliki kerelaan untuk bekerja lebih baik dan inovatif demi keberhasilan tugas masing-masing. Seorang karyawan yang berperilaku ekstra tinggi tidak mengharapkan imbalan tertentu karena karyawan melakukan secara sukarela, sebagai bentuk perilaku sosial karyawan untuk bekerja di luar kewajiban formal (peran ekstra) di lingkungan kerja (Srimulyani & Hermanto, 2020). Oleh karena itu perilaku yang diharapkan dalam salah satu organisasi saat ini tidak hanya perilaku *in-role*, tetapi juga *extra-role* atau OCB

Karakter pemimpin yang tegas, berkarisma dan berjiwa pelayanan dalam berbagai jenis organisasi berperan penting menumbuhkan OCB para karyawan yang dimiliki. Salah satu pendekatan kepemimpinan yang dapat meningkatkan OCB karyawan adalah *servant leadership* (Al Faruqi, Suaedi & Windijarto, 2020); (Sedarmayanti & Kuswanto, 2015). *Servant leaders* melibatkan orang lain dalam pengambilan keputusan dan perilaku pemimpin berdasarkan kepedulian dan etika, dan *servant leaders* dapat meningkatkan kualitas organisasi dan juga karyawan (Spears, 2010 dalam Aziz et al., 2018). Hal ini dapat meningkatkan OCB karyawan.

Servant leadership juga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui komitmen pemimpin untuk melayani anggota organisasi, kepedulian para pemimpin terhadap gagasan dan saran karyawan sebagai anggota organisasi, yang memungkinkan para karyawan untuk mengambil bagian dalam pengambilan keputusan, dan pengembangan pertumbuhan karyawan

(Made, Wira & Ketut, 2019). Hasil penelitian yang mendukung antara lain (Made et al., 2019); (Maharani & Aini, 2019); (Purnomo, 2018); (Admaja, 2017) yang menunjukkan pengaruh positif signifikan *servant leadership* terhadap kepuasan kerja. Beberapa kajian menunjukkan kepuasan kerja juga berpengaruh positif signifikan terhadap OCB (Maharani & Aini, 2019); (Purnomo, 2018); (Admaja, 2017) dan hal ini mempunyai arti yang sangat logis, karena salah satu faktor internal yang membentuk OCB yaitu kepuasan kerja (Maharani & Aini, 2019). Demikian juga *servant leadership* ditemukan berpengaruh terhadap OCB melalui kepuasan kerja sebagai mediating (Maharani & Aini, 2019); (Purnomo, 2018).

Perilaku pemimpin merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja (Maharani & Aini, 2019). Demikian juga Credit Union Gemalaq Kemisiq (CU GK) Tanjung, Kab. Ketapang, Kalimantan Barat berdiri pada tanggal 17 Februari 1999, dalam tumbuh kembangnya organisasi ini ditentukan oleh praktek kepemimpinan yang melayani secara efektif. Hal yang melatar belakangi di bentuknya sebuah organisasi ini terinspirasi dari Credit Union Pancur Kasih di Pontianak yang di prakarsai pendirinya oleh AR. Mecer, Ketua Yayasan Karya Sosial Pancur Kasih. Credit Uniun Gemalaq kemisiq (CU GK) merupakan sebuah koperaasi simpan pinjam yang berbasis usaha rakyat dan melayani kebutuhan masyarakat terutama dalam pengembangan usaha rakyat seperti membuka usaha rumahan, membantu pendidikan anak, dan juga membantu proses pelestarian budaya daerah setempat dengan melalui berbagai kegiatan maupun bentuk sosial yang diberikan ke masyarakat sekitar (Jhon bamba, 2021; “Pantang Tunduk”). Dilihat dari salah satu sisi ini dapat menjadi salah satu indikasi dari kepemimpinan yang efektif, dimana seluruh proses adalah terencana bukan terjadi secara alamiah. Proses yang dijalani para aktivis seperti penugasan, penempatan, pelatihan, atau mengikuti kegiatan-kegiatan tertentu dan itu merupakan sebuah proses, walupun dalam pelaksanaanya menaglami “*trial and error*” namun itu merupakan bagian dari proses yang akan membentuk dan menentukan arah dan tujuan perjuangan itu sendiri serta

menjadi evaluasi kedepannya agar kaderisasi lebih efektif dan berdampak besar pada seluruh aktivis maupun karyawan, sehingga menciptakan kaderisasi yang lebih unggul tanpa meninggalkan nilai-nilai serta visi dan misi yang ditetapkan oleh Credit Union Gemalag Kemisiq (CU GK).

Meskipun Credit Union Gemalag Kemisiq berdiri pada tanggal 17 Februari 1999, namun di balik itu jauh sebelumnya proses pendiriannya sudah melakukan persiapan maupun tahapan yang panjang. Sehingga menimbulkan kesadaran dan keinginan untuk merubah nasib secara bersama-sama dengan mengandalkan potensi yang dimiliki, strategi yang dilakukan ialah menciptakan kader-kader lokal yang terdiri dari berbagai latar belakang kelompok baik dari tokoh adat, kaum muda, pelajar, dan mahasiswa/i bahkan anak-anak. Adapun proses awal dilakukan pendekatan personal maupun melalui kegiatan informal di berbagai kampung. Proses ini telah dimulai sejak ahir tahun 1990-an bahkan sejak ahir tahun 1980-an, untuk mulai mengembangkan kesadaran dan memupuk kecintaan masyarakat akan wilayah adat istiadat dan budaya (Jhon bamba, 2021; 31-37)

Dalam buku yang berjudul “Pantang Tunduk” Catatan perjuang aktivis Gemalag. Sejak didirikannya CU Gerakan Gemalag kemisiq yang sekarang bernama Credit Union Gemalag Kemisiq (CU GK) fondasi diatas komitmen yang tidak bisa ditawar-tawar (*uncompromising commitmen*) terhadap kearifan lokal, kerja keras yang tulus, kesedian pada ideologi dan gerakan bersama serta solidaritas dalam bekarya memperjuangkan visi misi yang diimpikan. Hal ini lah yang selalu menjadi *driving force*, bukan uang, yang menggerakkan seluruh insan CU GK dalam mewujudkan cita-cita perjuangannya. Hingga kini Credit Union Gemalag Kemisiq (CU GK) Tanjung sejak berdiri pada tanggal 17 Febuari 1999 telah memiliki 12 Tempat Pelayanan (TP) yang mana Pelayan pusat terletak di Jl.Upui Damang Glancuq, Dusun Tanjung 3, Tanggerang, Kec.Jelai Hulu, Kab.Ketapang, Kalimantan Barat 78876, dan diperkirakan memiliki ribuan anggota dari berbagai latar belakang dan usia, selain sebagai organisasi lembaga keuangan yang bersifat koperasi kredit. Credit Union Gemalag Kemisiq (CU GK) juga memiliki

program selain sebagai simpan pinjam, diantaranya tunjangan dalam bentuk bantuan sosial bagi anggota yang meninggal dunia (*temburau*) yang nanti akan diserahkan kepada anggota keluarga atau ahli waris yang sah, serta dalam upaya meningkatkan kesadaran kaum muda akan pentingnya menabung dan mempersiapkan masa depan yang lebih baik ada juga program simpana pelajar. Disamping program-program yang sudah disebutkan ada juga beberapa peraturan yang tidak akan didukung pihak manajemen Credit Union Gemalag Kemisiq (CU GK) bagi anggota yang akan mengajukan pinjaman diantara untuk membuka lahan sawit, serta kepentingan konsumtif dan berifat poya-poya seperti perjudian. Karena lembaga keuangan ini selain berbentuk koperasi simpan pinjam juga untuk pemberdayaan ekonomi masyarakat adat agar lebih maju dan berkembang serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat adat. Selain itu dalam proses manajemen yang dilaksanakan di Credit Union Gemalag Kemisiq (CU GK) ini diselenggarakan Rapat Anggota Tahunan (RAT).

Berdasarkan hasil pengamatan serta analisis awal penulis pada Credit Union Gemalag Kemisiq (CU GK) Tanjung dan beberapa cerita serta pengalaman para tokoh yang ada pada Buku “Pantang Tunduk”, ditemukan adanya indikasi rasa saling memiliki karyawan pada lembaga dan kesadaran diri masing-masing karyawan akan tanggung jawab masing-masing serta kepedulian antar karyawan akan tantangan maupun kesulitan yang dialami serta rasa toleransi dan rasa kekeluargaan yang kuat sehingga terjalin hubungan hangat dan harmonis di antara rekan kerja. Kondisi tersebut menunjukkan OCB para karyawan. Tingkat OCB dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan (Purnomo, 2018). *Servant leadership* dari para pimpinan Credit Union Gemalag Kemisiq Tanjung dalam menumbuhkan kesadaran karyawan untuk saling membantu, akrab antar karyawan, dan peduli kesulitan antar rekan kerja juga dapat memengaruhi OCB para karyawan. Untuk membantu pemimpin dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, peran *servant leadership* pada Credit Union Gemalag Kemisiq (CU GK) Tanjung sangat dibutuhkan dalam menggerakkan

dan memotivasi para karyawan sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja dan meningkatkan OCB, karena dengan kepuasan kerja karyawan Credit Union yang semakin tinggi dapat meningkatkan OCB karyawan Credit Union pula. OCB yang tinggi pada karyawan Credit Union pada lembaga keuangan merupakan perilaku yang dapat memengaruhi kinerja pelayanan karyawan Credit Union dan kinerja karyawan yang semakin baik dapat meningkatkan kepuasan baik karyawan Credit Union maupun anggotanya sendiri.

Berdasarkan uraian sebelumnya, judul penelitian dirumuskan sebagai berikut: **“Pengaruh *Servant leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Melalui Kepuasan kerja Sebagai Pemediasi (Studi pada Karyawan Credit Union Gemalaq Kemisiq Tanjung Kab. Ketapang, Kalimantan Barat).”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian diuraikan sebagai berikut:

1. Apakah *servant leadership* berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Credit Union Gemalaq Kemisiq (CU GK) Tanjung ?
2. Apakah *servant leadership* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja Karyawan Credit Union Gemalaq Kemisiq (CU GK) Tanjung ?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap (OCB) *Organizational citizenship behavior* karyawan Credit Union Gemalaq Kemisiq (CU GK) Tanjung ?
4. Apakah *servant leadership* berpengaruh terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Credit Union Gemalaq Kemisiq (CU GK) Tanjung melalui kepuasan kerja sebagai pemediasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk rumusan masalah, maka tujuan penelitian ditetapkan untuk:

1. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh positif *Servant leadership* terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Credit Union Gemalak Kemisiq (Cu Gk) Tanjung.
2. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh positif *Servant leadership* terhadap Kepuasan kerja karyawan Credit Union Gemalak Kemisiq (Cu Gk) Tanjung.
3. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh positif Kepuasan kerja terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Credit Union Gemalak Kemisiq (Cu Gk) Tanjung.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh *Servant leadership* terhadap OCB (*Organizational citizenship behavior*) melalui kepuasan kerja sebagai pemediasi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam pertimbangan bagi pengelola perusahaan dalam mengembangkan kebijakan pengelolaan SDM dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan melalui praktek kepemimpinan, kepuasan kerja dan OCB Karyawan.

2. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini dapat menerapkan ilmu yang didapat selama perkuliahan serta menambah pengalaman dan wawasan pembelajaran sebagai praktisi dalam menganalisis suatu masalah yang berhubungan dengan tema penelitian, kemudian mengambil keputusan dan kesimpulan atas hasil analisis data di lapangan.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi pengembangan penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen SDM dengan tema yang serupa.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penelitian ini sistematika penulisan laporan skripsi adalah sebagai berikut:

Bab 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

Bab 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis (hubungan antar variabel dan rumusan hipotesis), dan model penelitian atau kerangka konseptual

Bab 3 : METODE PENELITIAN

Pada bagian bab ini berisi tentang desain penelitian; identifikasi, definisi operasional, dan pengukuran variabel; jenis dan sumber data; populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

Bab 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas menjelaskan tentang data penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan

Bab 5 : SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran praktis & akademis.