

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tingkat persaingan yang dihadapi organisasi dalam era globalisasi, baik organisasi yang bergerak di bidang manufaktur ataupun di bidang jasa, semakin ketat. Persaingan ini menuntut organisasi untuk meningkatkan kualitas eksternal maupun internal. Terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi aspek persaingan dari sisi internal organisasi antara lain sumber daya manusia, operasi, dan keuangan. Organisasi dapat bertahan jika mereka terus melakukan perbaikan demi perbaikan untuk menciptakan keunggulan kompetitif.

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi adalah sumber daya manusia (SDM), tanpa adanya SDM di dalam organisasi maka organisasi tidak dapat bergerak, sulit untuk meraih tujuan organisasi, oleh sebab itu diperlukan kualitas individu SDM yang mumpuni untuk mengelola organisasi. Hal-hal yang berkaitan mengenai SDM antara lain : *organizational citizenship behavior* (OCB), gaya kepemimpinan, kinerja organisasi, komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan kompensasi.

Fitriastuti (2013; dalam Annisa, 2015) mendefinisikan OCB sebagai berikut ini : (a) perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi; (b) perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan kinerja, tidak diperintahkan

secara formal; (c) tidak berkaitan langsung dan terang-terangan dengan sistem *reward* formal.

Demikian, OCB disimpulkan perilaku positif yang dilakukan karyawan didasari keinginan pribadi memberikan kontribusi lebih dari yang diharapkan organisasi. OCB berkaitan *job description* maupun peran pekerjaan yang mengutamakan kepentingan orang lain melebihi kepentingan pribadi untuk tujuan organisasi.

Peneliti menetapkan responden penelitian pada pejabat struktural (PJS) tingkat II yaitu ketua program studi dan sekretaris program studi di Universitas Kristen Maranatha (UKM), Bandung. UKM bergerak di bidang pendidikan, dapat dikatakan memerlukan karyawan dengan OCB baik, perilaku yang baik dapat memberikan panutan bagi peserta didik, sehingga peserta didik lebih *respect* kepada karyawan untuk kesejahteraan aktivitas organisasi. Ketertarikan peneliti melakukan penelitian dikarenakan UKM memiliki gap antara OCB ideal dan OCB realita.

Praktik OCB ideal, yaitu sebagai berikut ini : (1) karyawan memberikan hasil kerja melebihi yang diharapkan organisasi; (2) karyawan berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan fakultas, jurusan, senat bahkan himpunan; (3) karyawan tidak mengeluh terhadap keadaan tidak sesuai yang diharapkan; (4) karyawan saling menghargai sesama rekan kerja; (5) karyawan aktif membangun hubungan dengan anak didiknya; (6) karyawan berinisiatif membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja berat; (7) karyawan berinisiatif mempromosikan di mana mereka bekerja.

Praktik OCB ideal lainnya yang sering diabaikan adalah tidak mengambil waktu istirahat tambahan. Beberapa penjelasan di atas merupakan praktik OCB ideal yang harus dimiliki organisasi, dengan praktik OCB yang ideal di organisasi dapat membantu mendukung aktivitas kerja organisasi namun mayoritas organisasi masih mengabaikan praktik OCB sehingga memiliki gap antara praktik OCB ideal dengan praktik OCB realita.

Berdasarkan *survey* terhadap dosen dan pengalaman mahasiswa-mahasiswi praktik OCB realita yang terdapat di UKM, yaitu sebagai berikut ini : (1) karyawan melakukan pekerjaan di bawah harapan organisasi, misalnya tidak memanfaatkan secara optimal waktu mengajar; (2) masih kurangnya partisipasi karyawan dalam kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan fakultas, jurusan, senat, bahkan himpunan; (3) karyawan mengeluh saat keadaan tidak sesuai harapan, misalnya gaji dianggap tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan; (4) karyawan belum menghargai sesama rekan kerja; (5) karyawan hanya aktif membangun hubungan terhadap mahasiswa-mahasiswi yang memiliki hubungan kerja; (6) karyawan kurang peduli terhadap rekan kerja yang memiliki beban kerja berat; (7) karyawan kurang berinisiatif mempromosikan di mana mereka bekerja.

Praktik OCB realita lainnya adalah masih banyaknya karyawan yang mengambil waktu lebih istirahat dibandingkan waktu seharusnya. Beberapa penjelasan di atas merupakan praktik OCB realita di UKM. Gap antara OCB ideal dan OCB realita dapat membuat citra organisasi menurun, dengan adanya OCB ideal ini dapat membantu mengubah standar OCB karyawan dan mengikuti standar OCB ideal.

Bukti empiris menunjukkan bahwa *Servant Leadership* (SL) memiliki pengaruh positif terhadap komitmen organisasi, perilaku organisasi kewarganegaraan, dan pengikut berperforma lebih baik (Mira & Maragaretha, 2012; Kartikarini, 2015; Maris *et al.*, 2015; Pamungkas, 2015; Margaretha & Prasetio, 2012). Penelitian lainnya mengungkapkan bahwa SL membuat pengikut melampaui peran pekerjaan mereka dan menunjukkan peran OCB (Ehrhart, 2004; Reed, 2015; Walumbwa *et al.*, 2010 dalam Newman *et al.*, 2015).

Gap yang terdapat di UKM diharapkan dapat diselesaikan oleh SL. Astohar (2012; dalam Aji, 2015) menyatakan SL merupakan keterlibatan pemimpin dalam upaya meningkatkan kualitas kerja serta pertumbuhan perilaku karyawan diterapkan dalam suatu model kepemimpinan. Dalam perkembangannya SL tidak hanya diperhatikan swasta bahkan merambah ke pemerintah.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap *Organization Citizenship Behaviour* Pada Pejabat Struktural Fakultas Tingkat II di Universitas Kristen Maranatha”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut ini.

- 1) Bagaimana penerapan SL oleh PJS fakultas tingkat II di Universitas Kristen Maranatha?
- 2) Bagaimana penerapan OCB oleh PJS fakultas tingkat II di Universitas Kristen Maranatha?
- 3) Bagaimana pengaruh SL terhadap OCB pada PJS fakultas tingkat II di Universitas Kristen Maranatha?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tujuan sesuai relevansinya dengan perumusan masalah yang telah disusun. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut ini.

- 1) Menguji dan menganalisis penerapan SL oleh PJS fakultas tingkat II di Universitas Kristen Maranatha.
- 2) Menguji dan menganalisis penerapan OCB oleh PJS fakultas tingkat II di Universitas Kristen Maranatha.
- 3) Menguji dan menganalisis pengaruh SL terhadap OCB pada PJS fakultas tingkat II di Universitas Kristen Maranatha.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi Universitas, dan praktisi. Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain sebagai berikut ini.

1) Universitas

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi PJS untuk membantu menyelesaikan gap OCB yang terjadi di UKM.

2) Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memperjelas pemahaman tentang pengaruh SL terhadap OCB, sehingga organisasi dapat bergerak maksimal dengan menggunakan pendekatan SL.

