

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat dan mengglobal saat ini membuat sebuah instansi atau organisasi membutuhkan adanya pemimpin yang handal serta mampu mengatur dan mengelola perusahaan dengan baik dan pandai melibatkan timnya dalam menyelesaikan segala hal agar menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien, dengan pemimpin yang tidak mendikte bawahan namun justru mampu menginspirasi dan memberdayakannya, sehingga dibutuhkan kepemimpinan yang mampu memberikan pengaruh yang signifikan bagi organisasi agar dapat terus berkembang. Agar visi dan tujuan tersebut dapat dicapai, setiap instansi atau organisasi pasti akan mengerahkan semua sumber daya yang dimiliki. Keberhasilan untuk menjadikan organisasi yang kuat dan memiliki goal oriented yang sesuai target sangat tergantung pada sumber daya manusia.

Sebuah instansi dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dan mengelola sumber daya manusia tersebut. Pengelolaan sumber daya manusia secara efektif dan efisien akan mendorong pegawai bekerja secara maksimal. Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pekerjaan yaitu tercapainya suatu kinerja yang baik sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan pada suatu organisasi tersebut guna menghasilkan kinerja yang dapat menunjang tercapainya tujuan organisasi.

Kinerja individu dengan kinerja organisasi terdapat hubungan yang erat, dengan kata lain apabila kinerja pegawai baik maka kemungkinan besar kinerja organisasi juga baik. Untuk meningkatkan kinerja, sebuah organisasi tidak hanya mengandalkan pada mesin modern, modal, metode kerja, material, dan bahan baku tetapi yang paling utama adalah faktor tenaga kerja yang dalam hal ini adalah manusia. Salah satu prinsip yang harus dijunjung tinggi oleh suatu organisasi yang ingin maju adalah meningkatkan kinerja para pegawai, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam perusahaan atau organisasi. Menurut Mangkunegara dalam Masram (2017:139) menyatakan “Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan”.

Komitmen organisasi juga termasuk dapat mempengaruhi kinerja pegawai, komitmen akan mencerminkan tingkat kesungguhan pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Sebab adanya komitmen organisasi menjadi penting khususnya bagi organisasi yang ada saat ini dikarenakan dengan melihat sejauh mana keberpihakan seorang karyawan terhadap organisasi, dan sejauh mana karyawan tersebut berniat untuk memelihara keanggotaannya terhadap organisasi maka dapat diukur pula sebaik apa komitmen seorang karyawan terhadap organisasinya (Mardiana, Syarif, 2018). Komitmen organisasi berkaitan dengan sikap pegawai yang menunjukkan loyalitas dan bagaimana seorang pegawai mengekspresikan perhatian mereka kepada kesuksesan dan kebaikan organisasinya. Pegawai yang mempunyai keterlibatan tinggi dalam bekerja dan tidak mempunyai keinginan keluar dari organisasinya, maka hal ini merupakan modal dasar untuk mendorong tumbuhnya komitmen organisasi, apabila komitmen seseorang tinggi maka kinerjanya akan menjadi lebih baik.

Faktor yang juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah gaya seorang pemimpin terhadap pegawainya, kepemimpinan adalah salah satu faktor untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai, pemimpin dapat mengarahkan para pegawainya seperti yang dikemukakan oleh Wahyudi (2017:119) “Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang dalam menggerakkan, mengarahkan sekaligus mempengaruhi pola pikir, cara kerja setiap anggota agar bersikap mandiri dalam bekerja terutama dalam pengambilan keputusan untuk kepentingan percepatan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan”.

Salah satu gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam suatu organisasi adalah gaya kepemimpinan *servant leadership*. Gaya kepemimpinan *servant*

leadership sangat cocok diterapkan dalam organisasi yang mengedepankan pelayanan dan kasih. Pimpinan menempatkan diri sebagaimana seorang kawan untuk para staf dan pegawai, sehingga tidak ada batasan tebal antara pimpinan dan pegawai. Konsep *servant Leadership* pertama kali dikenalkan oleh Robert K. Greenleaf pada tahun 1970 dalam bukunya *The Servant as Leader*. Greenleaf menyebutkan bahwa *servant leadership* adalah seseorang yang menjadi pelayan lebih dahulu. Dimulai dari perasaan alami bahwa seseorang yang ingin melayani, harus terlebih dahulu melayani. Kemudian pilihan secara sadar membawa seseorang untuk memimpin.

Kelurahan Pekayon Jaya yang berada di Kecamatan Bekasi Selatan di bentuk berdasarkan Perda Kota Bekasi No. 4 Tahun 2004 tentang pembentukan wilayah Administrasi Kecamatan dan Kelurahan Kota Bekasi. Kelurahan Pekayon Jaya dipimpin langsung oleh seorang lurah dan diisi oleh sejumlah pegawai didalamnya. Para pegawai menjadi alat pelaksanaan dan pembangunan yang penting dalam menjalankan pelayanan pada masyarakat. Maka dari itu diperlukan pemimpin yang mampu dan bertanggung jawab serta diperlukan pegawai yang memiliki kemampuan berkualitas, berdedikasi tinggi dan bertanggung jawab yang dapat menjadi abdi Negara sekaligus menjadi abdi masyarakat.

Dalam rangka melaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan yang berkaitan dengan Pemerintahan menjadi kebutuhan yang diperlukan masyarakat baik dari segi individu, kelompok ataupun organisasi. Hal tersebut membuat kantor Kelurahan dan beberapa pelayanan publik yang lain diharapkan menjadi tempat yang ideal bagi masyarakat untuk dapat merasakan fasilitas yang ada dan pelayanan yang diberikan. Masyarakat pun mempunyai harapan besar untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan semestinya dari Pelayanan Publik tersebut.

Instansi pemerintahan didirikan dengan tujuan untuk memperoleh dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kantor Kelurahan Pekayon jaya dituntut secara optimal agar penyelenggaraan dan pembangunan terarah, terencana dan berkesinambungan. Dengan demikian diharapkan pegawai di Kelurahan Pekayon jaya dapat meningkatkan kinerjanya melalui

komitmen dari seluruh pegawai di kelurahan pekayon jaya. Berdasarkan wawancara awal, dapat diketahui bahwa komitmen organisasi pada kelurahan pekayon jaya belum optimal, dapat dilihat dari tingkat absensi pegawai seperti pada tabel 1.1 berikut ini.

**Tabel 1.1 Persentase Kehadiran Pegawai di Kelurahan
Pekayon Jaya Kec. Bekasi Selatan, Kota Bekasi**

No	Bulan	Kehadiran	Ketidakhadiran	Mangkir
1	Februari 2021	92,2%	4,5%	3,3%
2	Maret 2021	91,6%	5,2%	3,2%
3	April 2021	90,9%	6,1%	3,0%
4	Mei 2021	89,5%	6,2%	4,3%

Sumber : Kantor Kelurahan Pekayon Jaya (2021)

Bekaitan dengan upaya peningkatan kinerja sumberdaya manusia sektor publik yaitu pegawai belum memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaannya terlihat dari persentase kehadirannya pada tabel 1.1, masih belum optimalnya komitmen dan konsistensi terhadap visi dan misi karena belum memahami benar mengenai urgensi dan makna visi dan misi, Pelayanan yang baik dari pemimpin yang bersifat *servant leadership* dan para pegawai dengan komitmen organisasinya akan berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan masyarakat. Karena pada dasarnya kinerja para pegawai dalam melayani masyarakat menjadi tolak ukur dalam kinerja pemerintahan. Para pegawai harus bersikap professional dalam melayani masyarakat. Bisa jadi ada pelayanan yang belum optimal, hal tersebut dapat disebabkan karena kinerja dari beberapa pegawai yang belum maksimal. Misalnya dari sikap pegawai yang kurang ramah, atau tidak tercapainya target kerja. Hal tersebut dapat terjadi karena faktor kurangnya rasa melayani (*servant leadership*) baik dari pemimpin maupun para pegawai tersebut.

Meskipun penelitian tentang *servant leadership* banyak diminati oleh beberapa peneliti akhir-akhir ini, namun penelitian tentang *servant leadership* masih jarang dilakukan oleh sejumlah peneliti, terutama yang meneliti tentang *servant leadership* dan komitmen organisasi terhadap kinerja. Sehingga penelitian ini menjadi penemuan baru. Ada beberapa penyajian hasil penelitian

tentang pengaruh *servant leadership* dan komitmen organisasi terhadap peningkatan kinerja dari beberapa peneliti terdahulu.

Menurut hasil penelitian Marsitha Zubha Sakinah Basalama, Putu Saroyini Piartini (2019) mengatakan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang dibuktikan dengan koefisien beta sebesar 0,342 dengan nilai signifikan t sebesar 0,004 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien $\beta < 0$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian H_a diterima.

Sedangkan hasil penelitian I Gede Hendry Kamanjaya, Wayan Gede Supartha & IG.A. Manuati Dewi (2017) mengatakan bahwa *servant leadership* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan dibuktikan berdasarkan Pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja pegawai menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,102, t statistik = 1,098 < 1,960 dengan p value = 0,273 > 0,05, maka dapat dinyatakan variabel *servant leadership* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai sedangkan pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai memiliki koefisien jalur sebesar 0,429, t statistic = 3,575 > 1,960 dengan p value = 0,000 < 0,05 maka dapat dinyatakan variabel komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Adapun penelitian dari Jurnal Internasional yang dilakukan oleh Ali Muhtasom, H. Abdul Rahman Mus, Jamaluddin Bijang & Baharuddin Latief (2017) yang berjudul “Influence of Servant Leadership, Organizational Citizenship Behaviour on Organizational Culture and Employee Performance at Star Hotel in Makassar” mengatakan bahwa disimpulkan dari hasil penelitian ini menemukan bahwa secara langsung kepemimpinan pelayan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai koefisien sebesar 0,293 dan tingkat probabilitas (p -value) sebesar 0,033. OCB secara langsung berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai koefisien 0,045 dan probabilitas (p value) sebesar 0,430. Budaya organisasi berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai koefisien sebesar 0,881 dan tingkat probabilitas (p-value) sebesar 0,000.

Menurut hasil Penelitian yang dilakukan oleh Lia Anggraeny Purwandari (2016) *servant leadership* dan komitmen organisasi karyawan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan dibuktikan dengan koefisien beta (β) pada variabel servant leadership sebesar 0,270 ($p=0,000$) dan koefisien beta (β) pada variabel komitmen organisasi sebesar 0,159 ($p=0,008$). Kontribusi pengaruh *servant leadership* dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan sebesar (ΔR^2) 0,093 atau 9,3%.

Sedangkan hasil penelitian Farah Nur Fauziyyah (2018) mengatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan dibuktikan berdasarkan uji regresi parsial, diperoleh nilai t-hitung sebesar 3,408 koefisien regresi (beta) 0,279 dengan probabilitas (p) = 0,001.

Adapun penelitian dari Jurnal Internasional yang dilakukan oleh Retno Purwani Setyaningrum, Margono Setiawan & Surachman Surachman (2017) yang berjudul “Organizational Commitments Are Mediation Of Relationships Between Servant Leadership And Employee Performance” mengatakan bahwa kepemimpinan yang melayani memiliki relevansi dengan komitmen organisasi, dan kinerja karyawan. Dengan koefisien 0,502 dan (p -value) 0,001, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi dapat memediasi hubungan antara kepemimpinan yang melayani dan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil uraian dan beberapa penelitian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Servant Leadership* dan Komitmen Organisasi terhadap Peningkatan Kinerja (Studi Kasus pada Pegawai di Kelurahan Pekayon Jaya, Kec. Bekasi Selatan, Kota Bekasi)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis dapat menyimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah ada pengaruh *servant leadership* terhadap peningkatan kinerja pegawai di Kelurahan Pekayon Jaya, Kec. Bekasi Selatan, Kota Bekasi?
2. Apakah ada pengaruh komitmen organisasi terhadap peningkatan kinerja pegawai di Kelurahan Pekayon Jaya, Kec. Bekasi Selatan, Kota Bekasi?
3. Apakah ada pengaruh *servant leadership* dan komitmen organisasi secara bersama sama terhadap peningkatan kinerja pegawai di Kelurahan Pekayon Jaya, Kec. Bekasi Selatan, Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini secara optimal bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap peningkatan kinerja pegawai di Kelurahan Pekayon Jaya, Kec. Bekasi Selatan, Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap peningkatan kinerja pegawai di Kelurahan Pekayon Jaya, Kec. Bekasi Selatan, Kota Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* dan komitmen organisasi secara bersama sama terhadap peningkatan kinerja pegawai di Kelurahan Pekayon Jaya, Kec. Bekasi Selatan, Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat menambah pengetahuan, wawasan dan memperdalam pengetahuan peneliti mengenai pengaruh *servant leadership* dan komitmen organisasi terhadap peningkatan kinerja pada instansi. Semoga penelitian ini bisa menjadi acuan atau perbandingan

bagi peneliti lain yang akan membuat karya ilmiah dengan fokus yang sama.

2. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan atau bahan pertimbangan bagi instansi agar dapat menjadikan pemimpin yang *servant leadership* dan menciptakan lingkungan kerja yang efektif sehingga komitmen organisasi efisien dan kinerja pegawai akan meningkat, karena itu semua akan berpengaruh besar terhadap kelangsungan instansi.

3. Bagi Akademis / Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang positif dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya dalam penelitian yang berkaitan dengan “Pengaruh *Servant Leadership* dan Komitmen Organisasi Terhadap Peningkatan Kinerja”.

1.5 Batasan Penelitian

Berdasarkan judul penelitian dan identifikasi masalah yang diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini perlu dibatasi untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlalu luas. Peneliti membatasi masalah penelitian pada “Pengaruh *Servant Leadership* dan Komitmen Organisasi terhadap Peningkatan Kinerja”.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan tentang landasan teori yang digunakan yaitu pengertian Kinerja, pengertian Komitmen Organisasi dan pengertian Servant Leadership serta mengenai variabel-variabel dan hal-hal yang ada dalam penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi penjelasan mengenai desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, serta metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan mengenai hasil analisis data, pembahasan (diskusi) hasil penelitian serta implementasi hasil penelitian sehingga dapat diketahui hasil analisis yang diteliti mengenai hasil pengujian hipotesis.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi penjelasan mengenai kesimpulan dan implikasi manajerial untuk penelitian selanjutnya.