

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tercapainya tujuan sebuah perusahaan merupakan harapan dari pihak-pihak yang terlibat. Untuk mencapai sebuah tujuan perusahaan dibutuhkan beberapa faktor pendukung, salah satunya yakni SDM. SDM memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan Kinerja Karyawan, dimana karyawan berperan sebagai pemikir, perencana dan pengendali aktivitas organisasi. Setiap organisasi atau perusahaan dituntut agar mampu mengoptimalkan dan mengelola SDM yang dimilikinya. Pengelolaan SDM sangat berkaitan dengan faktor karyawan yang berprestasi” (Jatmiko *et al*, 2015).

Kemajuan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas kinerja SDM didalamnya. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Suparyadi (2015), dimana kinerja karyawan menjadi permasalahan sentral dalam sebuah organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuannya. Artinya baik buruknya kinerja dari karyawan sangat mempengaruhi organisasi maupun perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Menurut Hestu & Prihatsanti (2017) dan Wahyuni *et al* (2014) Kinerja Karyawan dipengaruhi oleh variabel Komitmen Organisasi dan *Servant Leadership*. Sedangkan Dhermawan *et al* (2012) dan Murty & Srimulyani (2013) menyatakan Kinerja Karyawan dipengaruhi oleh Komitmen Organisasional.

Selanjutnya, untuk meningkatkan Kinerja Karyawan sangat dibutuhkan adanya peranan penting dari Komitmen Organisasi. Komitmen Organisasi (*organizational commitment*) merupakan cerminan individu dalam mengidentifikasi dirinya terhadap organisasi serta yang berkaitan dengan berbagai tujuannya (Kreitner & Kinicki, 2005). Komitmen Organisasi merupakan instrument terpenting dalam meningkatkan kinerja karyawan, dimana dengan tingginya komitmen akan memberikan dampak terhadap keberlanjutan kinerja. Artinya semakin baik Komitmen Organisasi maka akan semakin baik pula Kinerja yang dihasilkan (Sopiah, 2008). Hestu & Prihatsanti (2017), Akbar & Mulyana (2013) serta Mira & Meily (2012) menyatakan bahwa Komitmen Organisasi dipengaruhi oleh *Servant Leadership*. Sedangkan Fabio *et al* (2016) dan Dewi & Wibawa (2016) menyatakan bahwa Komitmen Organisasi dipengaruhi oleh Motivasi Kerja.

Menurut Mira & Meily (2012) *Servant Leadership* merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemimpin dengan memprioritaskan bawahannya sebagai bentuk dari tanggung jawabnya. Semakin baik *Servant Leadership* dalam sebuah perusahaan maka akan semakin baik pula Kinerja yang akan dihasilkan oleh karyawan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat dan hasil penelitian yang dilakukan Aji dan Palupiningdya (2016), Titalu *et al* (2014), dan Srimulyani (2013) yang menunjukkan bahwa *Servant Leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Sedangkan Kamanjaya *et al* (2017) menyatakan bahwa *Servant Leadership* tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Motivasi juga dapat berpengaruh pada semangat kerja pada karyawan yang menjadikan mereka semangat untuk mencapai tujuannya (Tania & Eddy, 2013). Dimana dengan adanya Motivasi yang tinggi mampu meningkatkan Kinerja Karyawan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Riyadi (2014), Murty & Srimulyani (2013) serta Dewi & Wibawa (2016) yang menyatakan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Berkaitan dengan objek penelitian, PT. Telkom Akses Witel Kudus merupakan salah satu anak perusahaan dari Telkom yang bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan *manage service* infrastruktur jaringan. PT. Telkom Akses Witel (Wilayah telekomunikasi) Kudus terdiri dari beberapa Datel (Daerah telekomunikasi), diantaranya Datel Kudus, Datel Pati, Datel Jepara, Datel Blora, dan Datel Purwodadi. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis di PT. Telkom Akses Witel Kudus untuk Datel Purwodadi masih menunjukkan kinerja karyawan yang belum optimal. Hal tersebut diketahui dari salah satu data presensi yang menunjukkan tingkat kehadiran karyawan per November 2018 (jumlah hari kerja selama 26 hari) masih belum sesuai dengan jumlah hari kerja yang ditetapkan oleh pihak perusahaan. Dimana rata-rata kehadiran karyawan hanya 22 hari dari hari kerja yang seharusnya (26 hari), yang disebabkan oleh absensi, sakit, libur dan cuti. Mengingat tingginya tingkat ketidakhadiran yang dilakukan oleh beberapa karyawan, dikhawatirkan akan

menurunkan atau berdampak negatif terhadap perusahaan. Berikut merupakan data presensi karyawan PT.

Tabel 1. 1
Presensi Karyawan PT. Telkom Akses Datel Purwodadi
Per November 2018

No.	Nama Karyawan	Presensi Kehadiran (Hari)	Presensi Kehadiran (%)
1.	Wildan	21	81
2.	Krisna Edi	23	88
3.	Daifan Said	23	88
4.	Agus	21	81
5.	Abdulah	23	88
6.	Aziz Lathif	22	85
7.	M. Adib	24	92
8.	Nur Pambudi	23	88
9.	Kartika	26	100
10.	Fauzi	18	69
11.	Syafi'in	21	81
12.	Puput Eka	20	77
13.	M. Surya	25	96
14.	Pujo	16	62
15.	Noorca	23	88
16.	Oktora	23	88

Sumber : data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan uraian diatas, ditemukan terdapat perbedaan hasil (*research gap*) penelitian terdahulu yakni, hasil tentang pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan. Sehingga, dalam penelitian ini akan dilakukan pengembangan model *servant leadership* dan motivasi yang akan dimediasi oleh komitmen organisasi dalam konteks meningkatkannya kinerja karyawan. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel tersebut, maka dalam penelitian ini ditarik sebuah judul penelitian **“PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP**

KOMITMEN ORGANISASI SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM AKSES WITEL KUDUS”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan riset gap yang muncul dari penelitian terdahulu, maka menimbulkan pertanyaan penelitian (*research problem*) sebagai berikut :

1. Bagaimana keterkaitan *servant leadership* dan motivasi kerja melalui komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan PT.Telkom Akses Witel Kudus?
2. Bagaimana model peningkatan kinerja karyawan yang berbasis pada *servant leadership*, motivasi kerja, dan komitmen organisasi PT.Telkom Alkses Witel Kudus?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Mendiskripsikan dan menganalisis keterkaitan *servant leadership* dan motivasi kerja melalui komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.
2. Menyusun model peningkatan kinerja karyawan yang berbasis pada *servant leadership*, motivasi dan komitmen organisasi.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan lebih luas dalam mata kuliah manajemen sumber daya manusia terutama pada aspek peningkatan kinerja karyawan/ kinerja SDM.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis diharapkan peneliti dapat menjadi sumber referensi terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan masalah kinerja karyawan dan juga sebagai masukan yang membangun guna meningkatkan kinerja SDM yang ada di PT.Telkom Akses Witel Kudus.