

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Tercapainya tujuan suatu organisasi tidak terlepas dari peran berbagai komponen di dalamnya. Bersama dengan ketersediaan modal, sumber daya alam, dan perkembangan teknologi, faktor sumber daya manusia merupakan satu faktor yang sangat penting dalam menentukan pergerakan pembangunan suatu organisasi. Sumber daya manusia yang berkualitas baik mampu mendorong terciptanya kombinasi faktor-faktor pelengkap lain agar berjalan beriringan dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Salah satu faktor tersebut adalah adanya kepemimpinan pelayan (*Servant Leadership*), hampir setiap aspek kerja dipengaruhi oleh, dan tergantung pada kepemimpinan (Overton, 2002:3 yang dikutip oleh Tjiharjadi, et al. 2007:17). Artinya, kepemimpinan sangat menentukan keberhasilan sebuah organisasi untuk memenangkan persaingan secara berkelanjutan seperti pada Kantor Pos Indonesia Bandung.

Kantor Pos merupakan layanan yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan (persero).

Berdiri pada tahun 1746, saham Pos Indonesia sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Saat ini Pos Indonesia tidak hanya melayani jasa pos dan

kurir, tetapi juga jasa keuangan, yang didukung oleh titik jaringan sebanyak ± 4.000 kantor pos dan 28.000 Agen Pos yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung memiliki fungsi, tugas dan peran memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perusahaan sedapat mungkin memfasilitasi kebutuhan masyarakat dengan cara menggunakan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien. Untuk itu, peranan manusia sebagai komponen aktif sangat menentukan arah dari instansi itu sendiri. Baik atau buruk kebijakan yang diambil dan dilaksanakan serta tercapai atau tidak tujuan instansi banyak dipengaruhi oleh faktor SDM di dalamnya.

Bagi karyawan pos Indonesia salah satu upaya untuk meningkatkan suatu tujuan perusahaan dapat didapat jika perusahaan memiliki cara kepemimpinan yang baik dan juga kepribadian setiap karyawan.

“Seorang pemimpin harus mempunyai kualitas dan sikap yang konsisten untuk dapat mempengaruhi orang lain sehingga orang lain mau mengikutinya. Pemimpin mempunyai wewenang untuk mengarahkan berbagai kegiatan para anggota atau kelompok (Mira 2012:100)”.

Baik buruknya seorang pemimpin dapat diketahui dari cara pemimpin tersebut berperilaku sehari-hari. Pemimpin yang baik secara konstan memindai lingkungan eksternal untuk mengetahui tingkat keseriusan ancaman-ancaman yang ada di perusahaan. Mereka juga ahli dalam pemindaian internal serta memahami kelebihan dan kelemahan organisasi. Maka dari itu, kepemimpinan yang baik yaitu kepemimpinan yang berawal dari dalam hati untuk melayani, menempatkan kebutuhan pengikut sebagai prioritas, menyelesaikan sesuatu

bersama orang lain dan membantu orang lain dalam mencapai suatu tujuan bersama.

Uraian tersebut menegaskan pentingnya kepemimpinan melayani (*Servant Leadership*) diantara faktor yang lain. Namun sayangnya permasalahan pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung yaitu kurangnya sifat Kepemimpinan melayani. Hal ini dikarenakan pemimpin belum memenuhi standar dalam melayani karyawan.

Dengan hasil survey awal melalui kuesioner kepada 30 responden dan wawancara random kepada para karyawan untuk mengetahui sejauh mana permasalahan atau fenomena yang dihadapi oleh karyawan pada Kantor Pos Indonesia Kota Bandung yang akan dijelaskan table berikut:

Tabel 1.1
Hasil Survey Awal Kepemimpinan Dalam Melayani (Servant Leadership)

No	Pertanyaan	YA	TIDAK	Hasil kuesioner	
X1 Kepemimpinan Dalam Melayani (<i>Servant Leadership</i>)					
1	Apakah atasan menunjukkan keinginan untuk memasukkan visi anggota-anggota organisasi kedalam tujuan organisasi.	14	16	46% Menunjukkan keinginan untuk memasukkan visi anggota-anggota organisasi kedalam tujuan organisasi.	54% Kurang menunjukkan keinginan untuk memasukkan visi anggota-anggota organisasi kedalam tujuan organisasi.
2	Apakah atasan rendah hati untuk membantu orang lain yang mempunyai persoalan	15	15	50% Rendah hati untuk membantu orang lain yang mempunyai persoalan	50% Kurang rendah hati untuk membantu orang lain yang mempunyai persoalan
3	Apakah atasan selalu memprioritaskan untuk pengembangan karir bawahan	14	16	46% selalu memprioritaskan untuk pengembangan karir bawahan	54% Kurang memprioritaskan untuk pengembangan karir bawahan
4	Apakah atasan memberikan tanggung jawab untuk membuat keputusan penting dalam pekerjaan	14	16	46% memberikan tanggung jawab untuk membuat keputusan penting dalam pekerjaan	54% Kurang memberikan tanggung jawab untuk membuat keputusan penting dalam pekerjaan

No	Pertanyaan	YA	TIDAK	Hasil kuesioner	
X1 Kepemimpinan Dalam Melayani (<i>Servant Leadership</i>)					
5	Apakah atasan selalu memperhatikan kesehatan dan fisik pekerja personal	14	16	46% selalu memperhatikan kesehatan dan fisik pekerja personal	54% Tidak selalu memperhatikan kesehatan dan fisik pekerja personal

Sumber: Data yang diolah 2018

Kemudian Berdasarkan survey awal kepada 30 responden, Para responden sebesar 46% atau sebanyak 14 orang menjawab bahwa responden menunjukkan keinginan untuk memasukan visi anggota organisasi kedalam tujuan organisasi, sedangkan 16 orang menjawab belum mempunyai keinginan untuk memasukan visi anggota organisasi kedalam tujuan organisasi. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara pemimpin masih kurang dalam memasukan visi anggota- anggota organisasi dalam tujuan organisasi dalam mengembangkan visi bersama.

Kemudian para responden sebesar 50% atau sebanyak 15 orang menjawab bahwa pemimpin mempunyai rasa rendah hati untuk membantu orang lain yang mempunyai persoalan, Sedangkan 15 orang juga menjawab bahwa pemimpin kurang mempunyai rasa rendah hati untuk membantu orang lain yang mempunyai persoalan.

Kemudian Para responden sebesar 54% atau sebanyak 16 orang menjawab bahwa pemimpin selalu memprioritaskan untuk mengembangkan karir bawahan, Sedangkan 14 orang menjawab bahwa pemimpin kurang memprioritaskan untuk mengembangkan karir bawahannya.

Kemudian responden sebesar 54% atau sebanyak 16 orang menjawab bahwa pemimpin memberikan tanggung jawab untuk membuat keputusan penting dalam pekerjaan, Sedangkan 14 orang lainnya menjawab bahwa pemimpin kurang

dalam memrikan tanggung jawab untuk membuat keputusan penting dalam pekerjaan.

Kemudian para responden sebesar 54% atau sebanyak 16 orang menjawab bahwa pemimpin selalu memperhatikan kesehatan dan fisik pekerja personal karena pemimpin membutuhkan tenaga pekerja personal maka dari itu selalu memperhatikan kesehatan dan fisiknya. Sedangkan 14 orang menjawab bahwa pemimpina tidak terlalu memperhatikan kesehatan dan fisik pekerjaan personal.

Selain itu faktor kepribadian setiap karyawan juga sangat penting bagi suatu perusahaan karena kepribadian sebagai sistem yang relative stabil mengenai karakteristik individu yang bersifat internal, yang berkontribusi terhadap pikiran, perasaan, dan tingkah laku dasar yang konsiten (Yusuf & Nurishan, 2011:3).

Pentingnya kepribadian yang tepat pada setiap karyawan juga disadari oleh PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung dalam menjalankan perusahaan, dibutuhkan orang-orang yang berkompeten dan mempunyai kepribadian yang tepat dari masing-masing karayawan. Karena memiliki pekerjaan yang sesuai dengan kepribadian, tidak hanya membuat orang lebih bahagia dan tidak setengah hati saat menjalankannya. Namun pada nyatanya, sebagian karyawan di PT Kantor Pos Indonesia Kota Bandung merasa mempunyai kepribadian yang tidak tepat dalam pekerjaannya sehingga sebagian karyawan masih memikirkan secara individunya masing-masing saat sedang bekerja.

Menurut hasil survey awal PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung, kurang tepatnya kepribadian setiap karyawan yaitu berdasarkan beberapa faktor yang dapat dijelaskan berikut ini:

Tabel 1.2
Hasil Survey awal Variable Kepribadian

No	Pertanyaan	YA	TIDAK	Hasil kuesioner	
X2 Kepribadian					
1	Apakah anda aktif untuk mencari informasi yang sesuai dengan pekerjaan	14	16	44% aktif untuk mencari informasi yang sesuai dengan pekerjaan	54% Kurang aktif untuk mencari informasi yang sesuai dengan pekerjaan
2	Apakah anda senang bekerja sama dengan teman dalam melakukan pekerjaan	14	16	46% senang bekerja sama dengan teman dalam melakukan pekerjaan	54% tidak terlalu suka bekerja sama dengan teman dalam melakukan pekerjaan
3	Apakah anda senang berkelompok saat ada waktu luang dalam pekerjaan	15	15	50% Senang berkelompok saat ada waktu luang dalam bekerja	50% Kurang senang berkelompok saat ada waktu luang
4	Apakah anda mengerjakan setiap pekerjaan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan organisasi	15	15	50% mengerjakan setiap pekerjaan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan organisasi	50% Belum bisa mengerjakan setiap pekerjaan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan organisasi
5	Apakah Anda tenang dalam menghadapi setiap hal yang terjadi dalam pekerjaan	15	15	50% tenang dalam menghadapi setiap hal yang terjadi dalam pekerjaan	50% Kurang tenang dalam menghadapi setiap hal yang terjadi dalam pekerjaan

Sumber: Data yang diolah 2018

Kemudian Berdasarkan survey awal kepada 30 responden, Para responden sebesar 44% atau 14 orang menjawab bahwa responden aktif mencari informasi yang sesuai dengan pekerjaannya, sedangkan 16 orang menjawab bahwa responden kurang aktif dalam mencari informasi sesuai pekerjaannya. Hal ini disebabkan karena para pegawai yang masih lalai dalam pekerjaannya sendiri.

Kemudian para responden sebesar 54% atau 14 orang menjawab bahwa para pegawai senang bekerja sama dengan teman dalam melakukan pekerjaan, sedangkan 16 orang lainnya menjawab bahwa mereka kurang menyukai bekerja sama dengan teman dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini disebabkan rekan kerja yang sulit diajak kerja sama antara lain si rekan kerja tersebut takut tersaingi, memiliki banyak pekerjaan, malas atau merasa lebih senior daripada di pegawai tersebut.

Kemudian para responden sebesar 50% atau sebanyak 15 orang menjawab bahwa senang berkelompok ketika ada waktu luang dalam pekerjaan, Sedangkan 15 lainnya menjawab kurang menyukai berkelompok ketika ada waktu luang dalam pekerjaannya.

Kemudia para responden sebesar 50% atau sebanyak 15 orang menjawab selalu mengerjakan setiap pekerjaan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan organisasi, Sedangkan 15 orang lainnya menjawab kurang mengerjakan setiap pekerjaan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan organisasi.

Kemudian para responden sebesar 50% atau 15 orang menjawab bahwa responden tenang dalam menghadapi setiap hal yang terjadi dalam perusahaan, Sedangkan 15 orang lainnya menjawab bahwa responden kurang tenang dalam menghadapi setiap hal yang terjadi dalam perusahaan

Faktor lain untuk meningkatkan tujuan suatu perusahaan adalah perilaku kewargaan organisasi (*OCB*). perilaku kewargaan organisasi (*OCB*) merupakan perilaku sosial yang positif yang dilakukan oleh karyawan dengan memberikan kontribusi pada organisasi dan lingkungan kerjanya yang melebihi tuntutan peran

atau posisi dalam beker. Perilaku ini dapat disebut sebagai perilaku *ekstra-role* atau *good citizen* yang merupakan makhluk sosial dengan mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi (Herminingsih 2012:128). Kurangnya kepedulian terhadap karyawan lain terjadi pada PT Kantor Pos Indonesia Kota Bandung sehingga tujuan perusahaan menjadi terhambat.

Menurut hasil survey awal PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung, kurang kepedulian terhadap karyawan lain yaitu berdasarkan beberapa faktor yang dapat dijelaskan berikut ini:

Tabel 1.3
Hasil Survey Awal variable Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB)

No	Pertanyaan	YA	TIDAK	Hasil kuesioner	
Y Perilaku kewargaan organisasi (OCB)					
1	Apakah anda senang hati membantu teman sekerja yang membutuhkan bantuan tanpa mengharapkan imbalan	14	16	44% senang hati membantu teman sekerja yang membutuhkan bantuan tanpa mengharapkan imbalan	54% Kurang membantu teman sekerja yang membutuhkan bantuan tanpa mengharapkan imbalan
2	Apakah anda tertarik untuk mencari informasi-informasi penting yang dapat bermanfaat bagi perusahaan	13	17	44% tertarik untuk mencari informasi-informasi penting yang dapat bermanfaat bagi perusahaan	56% Kurang tertarik untuk mencari informasi-informasi penting yang dapat bermanfaat bagi perusahaan
3	Apakah anda pernah mengajak rekan kerja untuk makan siang bersama dan sharing mengenal kendala atau masalah yang dihadapi dan menyelesaikan tugasnya	14	16	44% Suka mengajak rekan kerja untuk makan siang bersama dan sharing mengenal kendala atau masalah yang dihadapi dan menyelesaikan tugasnya	54% Kurang suka mengajak rekan kerja untuk makan siang bersama dan sharing mengenal kendala atau masalah yang dihadapi dan menyelesaikan tugasnya
4	Apakah anda mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan	14	16	44% mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan	54% Kurang beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan
5	Apa anda merasa puas dalam hati bila	14	16	44% Puas dalam hati	54% Kurang puas bila pekerjaan selesai tepat

No	Pertanyaan	YA	TIDAK	Hasil kuesioner
Y Perilaku kewargaan organisasi (OCB)				
	pekerjaan selesai tepat waktu			bila pekerjaan selesai tepat waktu

Sumber: Data yang diolah 2018

Para responden sebesar 44% atau 14 orang menjawab senang membantu teman sekerja yang membutuhkan tanpa imbalan, sedangkan 16 orang menjawab kurang menyukai membantu teman sekerja yang membutuhkan, Hal ini disebabkan setiap pegawai lebih mementingkan pekerjaan sendiri.

Kemudian para responden sebesar 56% atau sebanyak 17 orang menjawab tertarik untuk mencari informasi penting yang dapat bermanfaat bagi perusahaan, Sedangkan 13 orang menjawab bahwa kurang tertarik untuk mencari informasi penting yang dapat bermanfaat bagi perusahaan.

Kemudian para responden sebesar 54% atau sebanyak 16 orang menjawab bahwa responden suka makan siang bersama dan sharing mengenal kendala atau masalah yang dihadapi dan menyelesaikan tugasnya, Sedangkan 14 orang menjawab kurang menyukai sharing mengenal kendala atau masalah yang dihadapi perusahaan ketika sedang makan siang.

Kemudian para responden sebesar 54% atau 16 orang menjawab bahwa responden mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan, Sedangkan 14 orang lainnya menjawab bahwa mereka tidak mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan.

Kemudian para responden sebesar 54% atau 16 orang menjawab bahwa mereka merasa puas dalam hati bila pekerjaan selesai tepat waktu, Sedangkan 14 orang lainnya menjawab kurang puas dalam hati bila pekerjaan selesai tepat

waktu. Hal ini disebabkan ada ketakutan kesalahan atau kurang teliti dalam mengerjakan pekerjaan

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan antara Kepemimpinan Pelayan, Kepribadian dan Perilaku Kewargaan Organisasi sehingga penulis mengambil judul “ **PENGARUH KEPEMIMPINAN DALAM MELAYANI (SERVANT LEADERSHIP) DAN KEPRIBADIAN TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI (OCB) DI PT. KANTOR POS INDONESIA KOTA BANDUNG**”

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka identifikasi masalah yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya sifat Kepemimpinan Dalam Melayani Karena pemimpin belum memenuhi standar dalam melayani karyawan
2. Kepribadian karyawan yang rendah. Karena mempunyai sifat individual sehingga kurangnya kepedulian terhadap karyawan lain.
3. Minimnya perilaku kewargaan organisasi dalam berorganisasi. Para pegawai kantor pos Indonesia belum bisa berorganisasi sesama rekan kerjanya.

1.2.2 Rumusan masalah

1. Bagaimana Kepemimpinan Dalam Melayani pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung
2. Bagaimana Kepribadian Karyawan pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung
3. Bagaimana Perilaku Kewargaan Organisasi pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung
4. Bagaimana Pengaruh Kepemimpinan Dalam Melayani terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.
5. Bagaimana Pengaruh Kepribadian terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.
6. Apakah terdapat pengaruh antara Kepemimpinan Dalam Melayani Kepribadian dan Perilaku Kewargaan Organisasi.

1.3 Maksud Penelitian Dan Tujuan penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data-data informasi yang diperlukan sebagaimana yang digambarkan dalam perumusan masalah mengenai pengaruh Kepemimpinan Dalam Melayani Dan Kepribadian Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui Kepemimpinan Dalam Melayani pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung
2. Untuk mengetahui Kepribadian pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung
3. Untuk mengetahui Perilaku Kewargaan Organisasi pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung
4. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan Dalam Melayani terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.
5. Untuk mengetahui pengaruh Kepribadian terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.
6. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan Dalam Melayani dan Kepribadian terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah memberikan pengetahuan dalam Kepribadian masing-masing terhadap karyawan di suatu perusahaan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Bagi Pihak Perusahaan : Penulis menyarankan agar pihak perusahaan bisa mempertahankan kualitas dalam servant leadership

Bagi Peneliti Lain : Bagi peneliti lain yang memiliki dan memilih disiplin keilmuan yang sama, diharapkan dapat menjadi bagian dari masukan ilmiah yang bermanfaat.

1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Kantor pos Indonesia kota bandung Jl. Asia Afrika No.49, Braga, Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111. (022) 4207081.

1.5.2 Waktu Penelitian

Tabel 1.4
Jadwal Kegiatan Penelitian

Keterangan	September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret							
	2018																2019															
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Survey Tempat Penelitian	■	■																														
Melakukan Penelitian			■	■																												
Mencari Data				■	■	■																										
Membuat Proposal							■	■	■	■																						
Seminar													■	■																		
Revisi															■	■																
Penelitian Lapangan																	■	■	■	■												
Bimbingan																					■	■	■	■								
Sidang																											■	■				

Sumber : data Peneliti, 2018