

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Organisasi membutuhkan berbagai sumber daya yaitu sumber daya aset, sumber daya keuangan serta sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam meningkatkan kinerja organisasi. Sumber daya manusia dalam perusahaan adalah karyawan dalam organisasi yang memiliki kreativitas, inovasi dan tenaga yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan bersama.

Perusahaan saat ini menuntut sumber daya manusia untuk lebih meningkatkan performa kerjanya seperti halnya dalam menyelesaikan tugas dan kewajibannya sebagai karyawan, sehingga di butuhkan ketangkasan seorang pemimpin dalam mengatur dan memahami para karyawannya. Karena *leadership* adalah kunci utama yang membantu sebuah perusahaan untuk memfokuskan semua anggota organisasi dalam mencapai tujuan sebuah organisasi.

Pemimpin yang sejatinya harus memiliki jiwa *leadership* yang baik, harus terlebih dahulu bercita-cita untuk melayani sebelum membuat pilihan sadar untuk bercita-cita untuk memimpin (Huning et al., 2020). Kemampuan organisasi untuk melayani kebutuhan anggotanya, serta yang paling tidak beruntung di masyarakat, yang dianggapnya sebagai ujian terbaik dari kepemimpinan yang melayani atau *servant leadership* adalah yang melayani terlebih dahulu, dimulai dengan perasaan alami bahwa seseorang ingin melayani. Sejalan dengan konsep *servant leadership* yang dipandang sebagai pendekatan yang dapat memiliki dampak signifikan

terhadap kinerja organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002). Hal tersebut juga melibatkan sejauh mana pemimpin memprioritaskan kebutuhan bawahan dan memberi mereka dukungan serta penghargaan yang diperlukan untuk suatu pekerjaan agar selesai dilakukan dengan baik. Kerendahan hati dalam sikap melayani (*servant leadership*) ini dapat membuat seorang pemimpin dalam mengenali kekuatan dan kelemahan mereka yang kemudian berkaitan erat dengan tanggung jawab sosial, loyalitas, dan kerja sama tim (van Dierendonck, 2011).

Seseorang pemimpin harus mampu memahami hal-hal yang diinginkan karyawan sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan yang membuat karyawan akan merasa diperhatikan. Sehingga dapat menciptakan kepuasan kerja (*job satisfaction*) seorang karyawan terhadap organisasi atau perusahaan tersebut. *Job satisfaction* menjadi hal penting dalam penelitian organisasi, beberapa penelitian telah menyelidiki dampak dari berbagai gaya kepemimpinan dan pendekatan. Namun, penelitian empiris tentang kepemimpinan yang melayani dan hubungannya dengan *Job satisfaction* terbatas kecuali untuk beberapa studi di bidang pendidikan dan kesehatan (Al-Asadi et al., 2019)

*Job satisfaction* merupakan sikap dengan komponen kognitif dan afektif. Menurut Fisher, (2000) Karyawan mengembangkan sikap positif karena seorang pemimpin yang memiliki *servant leadership* yang baik akan memprioritaskan pengikut (karyawan) di atas kebutuhan mereka sendiri dan menunjukkan komitmen mereka kepada karyawan sehingga mampu mengembangkan, dan tidak merasa lebih tinggi dari pihak lain. Hal tersebut mampu membuat seseorang respect dengan

adanya saling menerima pendapat satu sama lain, yang mampu menciptakan pengambilan keputusan dan pembangunan hubungan yang baik dalam organisasi.

Dengan memahami dan melayani karyawan dengan baik sebuah organisasi dapat bersaing dengan organisasi lain pada bidang yang sama dengan mengandalkan kualitas sumber daya manusia dari masing-masing organisasi. Namun, apabila sebuah organisasi gagal menciptakan *Job satisfaction* antara karyawan dan organisasi akan terjadi hal-hal yang akan merugikan sebuah organisasi dengan bisa saja kehilangan karyawan yang berpotensi untuk menunjang kinerja perusahaan.

Salah satu bentuk kehilangan karyawan dalam suatu perusahaan adalah keinginan berpindah atau *turnover intention*. *Turnover intention* merupakan salah satu hasil dari ketidakpuasan karyawan terhadap perusahaan tempatnya bekerja. Sejalan dengan itu diperlukan kemampuan perusahaan untuk menciptakan rasa nyaman kepada karyawan. Faktor dari ketidaknyamanannya itu sendiri seperti jam kerja yang tidak fleksibel, beban kerja yang terlalu berat, hari libur yang tidak teratur dan upah yang relatif rendah di sektor ini merupakan faktor yang mempengaruhi *Turnover intentions* karyawan (Brien et al., 2017; Guzeller & Celiker, 2020). Berbagai faktor stres, seperti pelanggan dan manajer yang terlalu menuntut, tidak hanya membawa tugas yang bersifat berulang tetapi juga kondisi kerja dengan acara pelatihan yang tidak efisien dan shift yang Panjang (Stamolampros et al., 2019).

Di Indonesia, fenomena dirasakan oleh akademisi maupun praktisi Selama prosesnya sendiri pada tahun 2019 Indonesia mencatat jumlah tenaga kerja yang mengundurkan diri jauh lebih banyak dari pada karyawan yang di PHK, jumlah karyawan yang di PHK sebanyak 285 ribu sedangkan karyawan yang memilih untuk mengundurkan diri sebanyak 1,3 juta orang yang mana hasil ini terpaut jauh dari karyawan yang di PHK. Banyak perusahaan baru juga didirikan sehingga ini dapat menjadi angin segar dimana jumlah pengangguran di Indonesia sendiri terbilang banyak, namun seiring dengan banyak berkembangnya usaha-usaha warlaba dan bisnis online akan turut mendorong tingginya *Turnover intention* (Melky, 2015). Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Asmara AP,( 2017) menunjukkan 75% dari subjek memiliki *Turnover intention* yang tinggi.

Sehubungan dengan fenomena yang timbul penulis mencoba melakukan wawancara singkat dengan salah satu karyawan di PT. Major Drilling Indonesia yang merasa kurangnya merasa gairah dalam pekerjaannya beberapa waktu belakangan sehingga timbul beberapa pemikiran untuk keluar dari pekerjaannya. Tidak hanya itu penulis juga melakukan wawancara secara daring dengan HRD PT. Major Drilling. Beberapa poin yang dikemukakan adalah pemimpin telah mengerti tentang kebutuhan karyawannya sehingga perusahaan memiliki berbagai fasilitas yang mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan untuk merasa di hargai. Namun, Berdasarkan hasil survei dan wawancara dengan HRD PT. Major Drilling masih ada karyawan yang memutuskan untuk resign dan muncul prespektif tentang masih ada karyawan yang merasa tidak puas dengan kemampuan perusahaan dalam fasilitas dan proses pengembangannya sehingga memutuskan

untuk resign dengan beberapa alasan seperti berpindah tempat kerja ke luar negeri dan menjadi PNS atau mencari pekerjaan yang dapat memberikan kepuasan lebih. Hal tersebut menjadi pertanyaan tersendiri apakah perusahaan dapat mengembangkan kualitas karyawannya dan apakah fasilitas yang diberikan sudah cukup untuk menciptakan rasa kepuasan seorang karyawan.

Sementara itu di beberapa penelitian *servant leadership* memiliki pengaruh terhadap *job satisfaction* (Al-Asadi et al., 2019; Farrington & Lillah, 2019) sedangkan hasil penelitian (Yuwono Pala'langan, 2021) dianggap tidak konsisten karena dikatakan *servant leadership* tidak berpengaruh terhadap *Turnover intention*. Pada variabel *servant leadership* di tempat kerja memiliki efek yang ditunjukkan pada *Turnover intention* hal tersebut sejalan dengan penelitian (Mansyah, 2020; Prakasch & Ghayas, 2019) namun dalam penelitian (Mustamil & Najam, 2020) dikatakan bahwa *servant leadership* berhubungan negatif dengan *Turnover intention*. Sejalan dalam penelitian (Djatismiko et al., 2019; Lin & Huang, 2020; Torlak et al., 2020) mengemukakan variabel *Job satisfaction* memberikan hasil yang negatif terhadap *Turnover intention* sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Skelton et al., 2020) menunjukkan hasil yang signifikan, maka lebih sedikit penelitian telah dilakukan untuk menguji mekanisme di mana *servant leadership* mempengaruhi hasil di tempat kerja. Meskipun demikian, mengingat adanya hubungan dengan penurunan *Job satisfaction* dan *Turnover intention*.

Berdasarkan latar belakang maka penelitian ini mengambil dan modifikasi penelitian (Huning et al., 2020). Penulis memutuskan untuk melakukan penelitian efek mediasi dari *Job satisfaction*, dan pada hubungan antara *servant leadership*

terhadap *turnover intention*. Penulis berusaha untuk membuat kontribusi berikut. Pertama, penulis berusaha memberikan landasan teoretis untuk efek kepemimpinan yang melayani dan menawarkan bukti empiris tambahan untuk teori *servant leadership*. Kedua, penulis berusaha untuk membangun *job satisfaction* sebagai mekanisme yang mendasari efek positif dari kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) dengan niat berpindah (*turnover intention*) karyawan. Berikut ini, penulis mencoba untuk menguji pengaruh *servant leadership* terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh *job satisfaction*.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover intentions*?
2. Apakah *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Job satisfaction*?
3. Apakah *Job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *Turnover intention*?
4. Apakah *Job satisfaction* dapat memediasi pengaruh *servant leadership* terhadap *turnover intentions*?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka dapat disimpulkan tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh positif *servant leadership* terhadap *Turnover intentions*.
2. Menganalisis pengaruh positif *servant leadership* terhadap *Job satisfaction*.

3. Menganalisis pengaruh negatif *Job satisfaction* terhadap *Turnover intention*.
4. Menganalisis pengaruh mediasi *Job satisfaction* pada pengaruh *servant leadership* terhadap *Turnover intentions*.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Dapat menambah *khazanah* keilmuan, pengalaman dan wawasan dalam bidang Sumber daya manusia khususnya mengenai *servant leadership*, *Job satisfaction* dan *Turnover intentions*.

2. Bagi akademis

Hasil penelitian nantinya dapat menjadi referesnsi dan acuan studi yang berhubungan dengan *servant leadership*, *Job satisfaction* dan *Turnover intentions*.

3. Bagi masyarakat

Besar harapan untuk membagi kebermanfaatan berupa pengetahuan mengenai *servant leadership*, *Job satisfaction*, dan *Turnover intentions*.