

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan individual yang bekerja sebagai suatu organisasi diperusahaan. Karyawan merupakan aset utama organisasi dan mempunyai peran yang penting dalam perusahaan. Peningkatan kinerja sumber daya manusia adalah hal penting dalam mewujudkan perusahaan yang ideal, karena sumber daya manusia lah yang menentukan dan memprediksi keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan atau organisasi. Kinerja sumber daya manusia yang baik akan mempengaruhi perbaikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu diupayakan secara dan berkesinambungan dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

BUMN, salah satu perusahaan milik negara yang berdiri sejak 1973 dan berkembang untuk menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang BUMN dan mendukung segala upaya serta kebijakan presiden demi kemajuan Indonesia. BUMN yang berawal dari tim kecil yang focus pada penanganan pembinaan BUMN setingkat Eselon II dengan nama Direktorat Persero dan PKPN (Pengelola Keuangan Perusahaan Negara) dan berkembang menjadi Direktorat Pembinaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dipenghujung/pertengahan/awal tahun 1993. (<https://www.bumn.go.id/profil/peranan>).

PT. KAI merupakan salah perusahaan milik negara yang berfokus menyediakan jasa angkutan kereta api. PT. KAI sendiri mempunyai sembilan

Daerah Operasional (Daop) yang bertempat di seluruh Jawa, salah satunya adalah Daop 5 Purwokerto yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman No.209 Purwokerto Timur, Brubahan, Purwanegara, Banyumas, Jawa Tengah 53141. (<https://ppid.kai.id/>).

Kinerja karyawan merupakan aspek penting untuk menjaga produktifitas perusahaan. Setiap perusahaan perlu memperhatikan aspek-aspek yang mempengaruhi pengembangan kinerja karyawan. Semakin meningkatkan kemampuan kerja karyawan maka akan terus berdampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. (E. A. Sinambela & Lstari, 2022).

Berdasarkan informasi dan wawancara dengan Ibu Novia selaku narasumber dari bagian SDM Daop 5 Purwokerto disimpulkan bahwa untuk peningkatan kinerja karyawan pihak perusahaan juga melakukan pelatihan setiap dua tahun sekali untuk setiap karyawan dengan tujuan meningkatkan kinerjanya. Selain itu juga dilaksanakan Diklap (pelatihan yang dilaksanakan oleh pusat) dan Diklat (pelatihan yang dilaksanakan oleh daerah) dengan tujuan yang sama untuk melihat peningkatan kinerja karyawan. Fenomena yang berkaitan dengan *Servant Leadership* berdasarkan wawancara yaitu bahwa pelayanan yang dilakukan kepada karyawan pada zaman dahulu masih *paperless* (mengurangi jumlah berkas yang sangat banyak), sedangkan di era sekarang seluruh karyawan wajib memiliki akun *Raileo* untuk memudahkan mengakses segala pekerjaan mereka. Sedangkan untuk pelayan para penumpang masih sering ada yang protes dan langsung ditindaklanjuti oleh kondektur selaku pemimpin perjalanan didalam kereta api. Ada juga seperti

complain kenaikan gaji karyawan secara bertahap akan diselesaikan melalui kantor daerah, jika tidak ada jalan keluar dari kantor daerah maka complain tersebut akan diberikan ke kantor pusat. Adapun fenomena yang sesuai dengan variabel kedua yaitu Koordinasi yaitu koordinasi yang dilakukan masih disampaikan langsung secara perorangan, koordinasi dilakukan secara mendadak menyesuaikan dengan kegiatan yang akan dilakukan oleh perusahaan. Adapun koordinasi yang sudah terjadwal contohnya : laporan terkait dengan mess dari tim umum yang sudah terjadwal setiap tanggal 14 dan laporan tersebut akan langsung masuk ke pusat.

Fenomena terakhir yang berkaitan dengan disiplin kerja yaitu bahwa masih terdapat beberapa karyawan yang melanggar aturan jam kerja yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Kedisiplinan para karyawan terpantau melalui aplikasi KAI Raileo dimana semua karyawan menggunakan aplikasi ini untuk absensi dan absensi hanya bisa dilakukan di setiap kantor masing-masing karyawan. Tetap ada sanksi yang akan dikeluarkan jika karyawan mangkir selama 5 hari berturut-turut sanksi tersebut berupa panggilan oleh atasan atau hingga PHK.

Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja yaitu servant leadership. Menurut (Widyacahyani et al., 2020), *Servant Leadership* didefinisikan sebagai “berdasarkan pada tanggung jawab utama terhadap pelayanan terhadap bawahan dengan meletakkan kepentingan karyawannya di atas kepentingan pemimpin”. *Servant leadership* memfokuskan agar pemimpin lebih perhatian terhadap masalah yang dimiliki oleh bawahan mereka. Serta pendapat

(Endratno & Agnes, 2019), (Kurniawan, 2019) ,(Hariyono & Andreani, 2020), (Widyacahyani et al., 2020), menyatakan bahwa *Servant Leadership* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan penelitian yang dilakukan oleh (Yuwono Pala'langan, 2021) memperoleh hasil bawa *Servant Leadership* tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja yaitu koordinasi. Koordinasi menurut Jatmiko, (2019) adalah sebagai fungsi administrasi dan manajemen untuk melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, percekocokan, kekosongan kegiatan, dengan jalan menghubungkan dan menyatukan pekerjaan karyawan sehingga terdapat kerjasama yang terarah dalam mencapai tujuan organisasi. Usaha yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut antara lain dengan memberi instruksi/perintah, mengadakan pertemuan dan memberikan penjelasan atau nasihat. Menurut (Saputra, 2020) dan (Purwaningsih & Anggraini, 2023) koordinasi berpengaruh positif signifikan terhadap karyawan. Koordinasi yang baik akan berpengaruh pada sikap dan cara pegawai untuk meningkatkan kinerjanya agar lebih baik. Sedangkan menurut (Enadarlita & Affiani, 2019) variabel koordinasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja yaitu disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang dalam menaati semua peraturan perusahaan dan kesediaan seseorang yang berlaku (Hardiawan, 2022) . Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Nurjaya, 2021), (Panggabean et al., 2022), (Tulim, 2020) menyatakan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian dari

(Leppa et al., 2021) menyatakan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian diatas, peneliti bermaksud ingin mengembangkan penelitian sebelumnya yaitu dengan menambahkan variabel *Servant Leadership*. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya yaitu peneliti meneliti variabel servant leadership dengan alasan untuk mengulas kemampuan pemimpin dalam mengembangkan bakat dan skill karyawannya berdasarkan masalah yang ada. Dengan ini peneliti berniat untuk mengambil judul “***Servant Leadership, Koordinasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop V Purwokerto***”

B. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

- a. Penelitian dibatasi pada penggunaan variabel bebas yang mempengaruhi kinerja karyawan yang terdiri dari *Servant Leadership*, Koordinasi, dan Disiplin Kerja untuk mengetahui seberapa besar kinerja yang dilakukan oleh para karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya Daop V Purwokerto
- b. Lokasi Penelitian yang menjadi Objek bertempat di Jl. Jend. Sudirman No.209, Brubahan, Purwanegara, Kec. Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53116

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada *Servant Leadership*, Koordinasi, dan Disiplin kerja sebaga berikut :

- a. Apakah *Servant Leadership* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop V Purwokerto?
- b. Apakah Koordinasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop V Purwokerto?
- c. Apakah disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop V Purwokerto?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop V Purwokerto
2. Untuk menganalisis pengaruh koordinasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop V Purwokerto
3. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop V Purwokerto

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dan diharapkan bermanfaat bagi perusahaan sehingga dapat terus meningkatkan dan mengembangkan kinerja karyawan bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya Daop V Purwokerto.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Bagi penulis diharapkan untuk menjadi syarat Sarjana Manajemen dan menambah ilmu terhadap bidang kinerja yang dimiliki pegawai dapat dijadikan motivasi oleh pembaca dan sebagai semangat untuk para karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop V Purwokerto

b. Bagi Perusahaan

Penelitian diharapkan dapat bisa memberikan manfaat kepada seluruh karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop V Purwokerto sebagai tambahan ilmu dan melaksanakan seluruh pekerjaan sesuai dengan yang masyarakat butuhkan.