

BABI PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kebijakan perkembangan Sumber Daya Manusia di Organisasi menjadi salah satu faktor utama pembentuk *competitive advantage* masing-masing *Human Capital* di perusahaan sehingga dapat menjadi kunci keberhasilan di masa yang akan datang, baik secara personal karyawan ataupun secara organisasi. Dan salah satu tantangan perusahaan adalah mempertahankan para karyawan yang memiliki *competitive advantage* dengan *intangible capability* yang dapat mendukung organisasi merealisasikan visi dan misi serta tujuan organisasi, baik tujuan-tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka menengah organisasi.

Perkembangan bisnis konsultasi di bidang Sumber Daya Manusia mendorong PT Kharisma Potensia Indonesia untuk lebih dapat berkompetisi agar lebih dapat berkontribusi dalam memajukan Sumber Daya Manusia, sesuai dengan visi dari PT Kharisma Potensia Indonesia yaitu menjadi mitra terbaik untuk klien melalui layanan terkait di bidang Sumber Daya Manusia. Dan hal tersebut dapat dilakukan melalui sikap yang baik dan komunikatif terhadap klien serta kualitas layanan Sumber Daya Manusia yang terus ditingkatkan.

Kharisma Potensia Indonesia tentunya menginginkan agar setiap saat memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dalam usaha merealisasikan visi dan mencapai tujuan-tujuan, baik tujuan jangka pendek dan jangka menengah, sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan penuh akan tugas, tanggung jawab serta wewenangnya. Dan salah satu indikator untuk menilai hasil realisasi visi dan tujuan adalah dengan melihat hasil kinerja karyawannya.

Berdasarkan hasil studi riset yang sudah dilakukan oleh Gallup pada tahun 2016 menunjukkan bahwa hanya 2 dari 10 karyawan yang sangat setuju bawah kinerja karyawan tersebut dipengaruhi oleh faktor pengelolaan management yang baik, sehingga memotivasi karyawan untuk menghasilkan performa kerja yang maksimal.

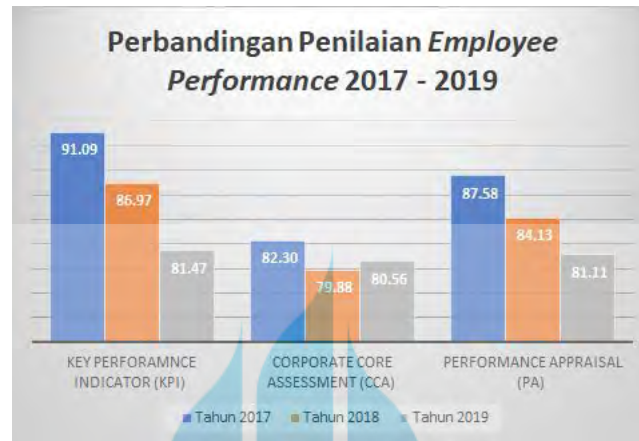
Dan didasari pada hasil penilaian tahunan PT Kharisma Potensia Indonesia melalui kontribusi berdasarkan penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) dan *Core Competencies Appraisal* (CCA), maka didapati bahwa rata-rata hasil penilaian *Performance Appraisal* terus menurun, seperti terlihat pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1 Rata-rata Hasil Penilaian performance Appraisal tahun 2017 - 2019

Tahun	Key Performance Indicator	Core Competencies Appraisal	Performance Appraisal
2017	91.09	82.30	87.58
2018	86.97	79.88	84.13
2019	81.47	80.56	81.11

Sumber : Data HR PT Kharisma Potensia Indonesia 2017 – 2019

Untuk memudahkan dalam melihat rata-rata hasil penilaian yang fluktuatif maka dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut :



Gambar 1.1 Perbandingan Penilaian *Employee Performance* 2017 – 2019

Sumber : Data PT Kharisma Potensia Indonesia (2017-2019)

Dasar penilaian *Key Performance Indicator* sendiri dibagi menjadi 2 (dua) periode setiap tahunnya, yakni penilaian semester pertama untuk Januari - Juni dan penilaian semester 2 yakni, penilaian Juli – Desember. Penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) dilakukan oleh masing-masing atasan, baik atasan structural dan atasan fungsional secara struktur organisasi yang berlaku. *Key Performance Indicator* sendiri menilai langsung hasil kerja karyawan.

Dari hasil rata-rata penilaian diatas, didapati rata-rata hasil penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) yang masih fluktuatif namun masih terbilang cukup baik dengan rata-rata penilaian adalah diatas 80. Di sisi lain, *Core Competencies Appraisal* (CCA) yang merupakan salah satu dasar dalam penilaian tahunan dengan metode

penilaian menggunakan metode penilaian umpan balik 360 derajat, dimana karyawan dinilai berdasarkan penilaian dari atasan, rekan kerja, bawahan serta diri sendiri.

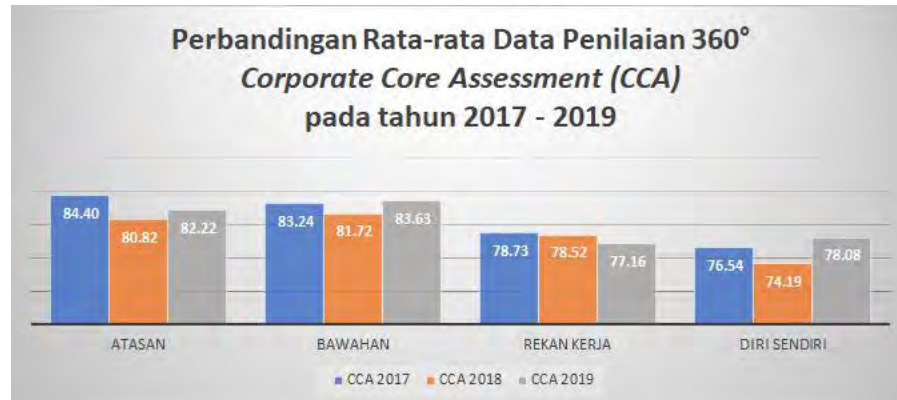
Pada tabel 1.2 merupakan detail hasil penilaian *Core Competencies Appraisal* dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019. Detail pada tabel 1.1 merupakan hasil rata-rata penilaian melalui metode 360° dengan hasil rata-rata penilaian atasan, bawahan rekan kerja dan penilaian diri sendiri.

Tabel 1.2 Perbandingan Rata-rata Data Penilaian 360° *Core Competencies Appraisal*

Tahun	Keterangan Penilaian <i>Core Competencies Appraisal</i>			
	Atasan	Bawahan	Rekan Kerja	Diri Sendiri
2017	84.40	83.24	78.73	76.54
2018	80.82	81.72	78.52	74.19
2019	82.22	83.63	77.16	78.08

Sumber: Data PT Kharisma Potensia Indonesia (2017-2019)

Dari hasil penilaian terhadap 58 karyawan PT Kharisma Potensia Indonesia yang dilakukan di akhir tahun 2019, didapati bahwa rata-rata penilaian karyawan dari atasan adalah diatas angka penilaian 80, sedangkan penilaian karyawan terhadap diri sendiri memiliki angka rata-rata dibawah 80. Yang berarti dari hasil rata-rata penilaian tersebut, para pemimpin sudah menilai karyawan dibawahnya sudah cukup dapat menerapkan kompetensi-kompetensi yang mejadi indikator dalam penilaian *Core Competencies Appraisal* namun karyawan masih menilai kurang terhadap kemampuan diri sendiri. Dan berikut adalah gambaran grafik terkait Perbandingan Rata-rata Data Penilaian 360° *Core Competencies Appraisal* pada tahun 2017 sampai dengan 2019.

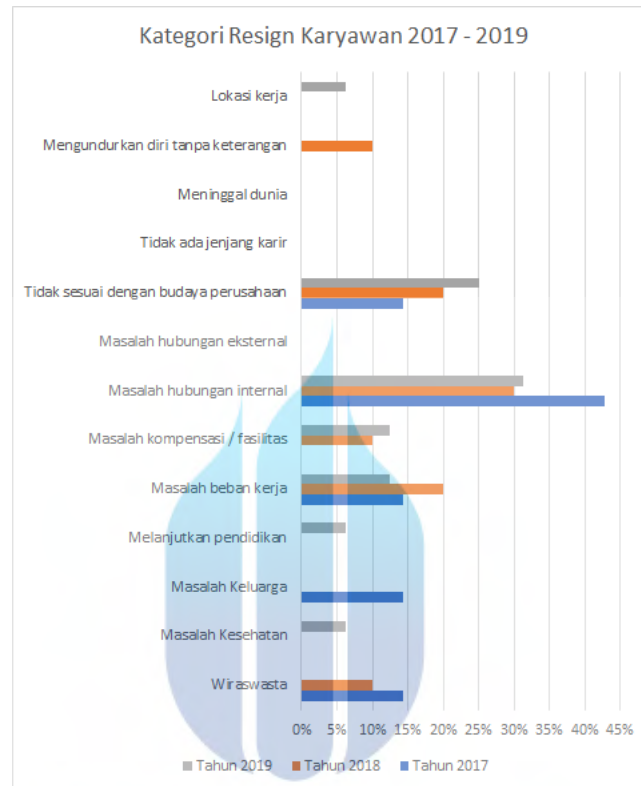


Gambar 1.2 Perbandingan Rata-rata Data Penilaian 360° Core Competencies Appraisal

Sumber : Data PT Kharisma Potensia Indonesia (2017-2019)

Dari hasil data perbandingan diatas, terdapat angka hasil penilaian yang masih fluktuatif terkait penilaian terhadap diri sendiri pada karyawan PT Kharisma Potensia Indonesia, oleh karena dasar data tersebut, penulis akan meneliti terkait pengaruh Efikasi diri karyawan yang berada di PT Kharisma Potensia Indonesia. Merujuk pada pernyataan Robbins dalam Hosniyah (2013) bahwa efikasi diri (yang juga dikenal sebagai teori kognitif sosial/teori pembelajaran sosial) merujuk pada keyakinan individual bahwa dirinya mampu mengerjakan tugas. Menurut Bandura (2009), bahwa kepercayaan terhadap kemampuan diri akan berpengaruh terhadap motivasi diri dan upaya pencapaian tujuan serta aspirasi. Hal ini merupakan bagian yang didasarkan pada keyakinan seseorang terhadap keberhasilannya dalam menyelesaikan tugas secara bertanggung jawab, sebesar upaya yang dilakukan, dan berapa lama bertahan dalam kesulitan yang dihadapi. Terlebih proses bertahan di tengah kondisi organisasi yang dinamis yang seharusnya membutuhkan kontribusi karyawan dalam mewujudkan tujuan organisasi dengan ekstra peran demi kelangsungan organisasi.

Berdasarkan data kategori resign karyawan pada tahun 2017 – 2019 dibawah ini :



UNIVERSITAS
Gambar 1.3 Perbandingan Kategori Resign Karyawan tahun 2017 - 2019
 MERCU BUANA
 Sumber : Data PT Kharisma Potensia Indonesia (2017-2019)

Berdasarkan data kategori Resign karyawan dan juga hasil wawancara tidak terstruktur dengan Manajemen PT Kharisma Potensia Indonesia, didapati bahwa angka terbesar alasan karyawan resign terdapat pada masalah hubungan internal yang terjadi antara karyawan dengan atasan dan adanya ketidaksesuaian karyawan dengan budaya perusahaan. Dan berdasarkan dasar data tersebut, penulis akan meneliti terkait Budaya Organisasi pada PT Kharisma Potensia Indonesia.

Berdasarkan hasil Rekap kategori resign dari tahun 2017 sampai tahun 2019, angka tertinggi terdapat pada Kategori Resign dengan alasan Hubungan Internal, dimana terdapat hubungan antara atasan dan bawahan dalam kategori resign Hubungan Internal. Dan dikarenakan PT Kharisma Potensia Indonesia bergerak di bidang servis, maka fungsi servis pada setiap pemimpin menjadi sangat penting, maka dari itu penulis melakukan survey pra penelitian terkait *Servant Leadership*, dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 1.3 Hasil Survey Pra Penelitian *Servant Leadership*

Pernyataan	Ya	Tidak	Jumlah Responden
Atasan mampu menerima kritik dan saran dari anggota tim	10	7	17
Atasan mampu meningkatkan semangat kerja karyawan	8	9	17
Atasan mampu memetakan persoalan dengan efektif dan efisien	7	10	17

Sumber : Data diolah Bulan Agustus 2020

Penelitian dilakukan kepada 17 karyawan PT Kharisma Potensia Indonesia, dan didapati bahwa ada gap bahwa sebanyak 47% karyawan tidak setuju pada pernyataan atasan mampu memetakan persoalan dengan efektif dan efisien dan juga ada sebanyak 41% karyawan tidak setuju dengan pernyataan atasan mampu meningkatkan semangat kerja tim. Mengutip pernyataan Ki Hadjar Dewantara, salah satu pahlawan pendidikan Republik Indonesia, seorang pendidik harus memaknai semboyan Ing Ngarso Sung Tulodo, Ing Madyo Mbangun Karso, Tut Wuri Handayani dimana semboyan tersebut

dimaknai bahwa seorang pemimpin harus dapat memberikan suri tauladan untuk semua orang yang ada disekitarnya dan di tengah-tengah kesibukan seorang pemimpin diharapkan tetap dapat membangkitkan semangat para pengikutnya serta dapat memberikan dorongan moral dan semangat kepada orang sekitar, dalam hal ini tim dalam organisasi. Seperti dikutip pada Suara.com (2017) bahwa Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang dalam memengaruhi orang lain yang umumnya melalui motivasi untuk bekerja sesuai dengan tujuan dan sasaran yang berlaku. Sebagai manajer sudah umum diketahui bahwa gaya kepemimpinan yang dilakukan akan sangat mempengaruhi bagaimana perilaku karyawan tersebut bekerja untuk sampai menuju goals atau tujuan-tujuan yang sudah manajer buat. Selain mempengaruhi bagaimana perilaku karyawan tersebut, manajer sudah pastinya harus menguasai hal-hal seperti manajemen yang biasa dibutuhkan untuk mengatasi kerumitan dengan cara membuat tata tertib dengan menyusun rencana-rencana formal, merancang struktur organisasi yang ketat, setelah itu memantau hasil yang sudah dilakukan dengan cara membandingkannya dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Presiden Joko Widodo merupakan salah satu gaya kepemimpinan yang melaksanakan *Servant Leadership*. Seperti yang ditulis oleh Robert Greenleaf (1998) yang berjudul "*The Servant as Leader*" *Servant Leadership* ini dapat hadir dari seseorang yang mempunyai rasa alami ingin melayani kemudian secara sadar membawa seseorang untuk memimpin dengan cara menempatkan kebutuhan karyawan sebagai prioritas, mengenal kehormatan dan pentingnya nilai bagi setiap individu, dan membantu orang lain dalam mencapai suatu tujuan bersama. Karakteristik utama yang membedakan

antara kepemimpinan pelayan dengan model kepemimpinan lainnya adalah keinginan untuk melayani hadir sebelum adanya keinginan untuk memimpin. Selanjutnya mereka yang memiliki kualitas kepemimpinan akan menjadi pemimpin. Sedangkan prioritas kepemimpinan pelayan yang pertama dan utama adalah pada pengembangan karyawan yang menghasilkan nilai tambah bagi pelanggan, lalu terciptanya kepuasan pelanggan yang diikuti dengan keberhasilan yang berkesinambungan.

Dan faktor lain yang menjadi salah satu pemicu tingkat *turn over* karyawan adalah terkait ketidak sesuaian karyawan dengan budaya organisasi yang ada di perusahaan. Hal ini tentu menjadi salah satu fokus perbaikan yang harus dilakukan oleh perusahaan. Budaya Organisasi dapat tercermin dari nilai-nilai yang ingin diterapkan oleh manajemen kepada seluruh karyawan dalam organisasi.

Di dalam tantangan persaingan dunia bisnis konsultan Sumber Daya Manusia saat ini, pelanggan merupakan faktor yang sangat penting bagi kelangsungan suatu perusahaan. Pelanggan tentunya harus tetap dijaga agar tetap dapat menjaga kelangsungan Kerjasama perusahaan dengan pelanggan. Tentunya pelanggan harus dibuat puas atas Kerjasama produk jasa yang digunakan. Jika perusahaan pelanggan tidak puas tentunya akan mengakibatkan tidak diperpanjangnya hubungan Kerjasama, atau bahkan dapat putus Kerjasama di tengah kontrak kerja sama. Menurunnya keuntungan yang diterima perusahaan dikarenakan terputusnya hubungan Kerjasama

dapat disebabkan oleh kesalahan yang dilakukan oleh anggota organisasi yang salah satunya berdasar pada layanan servis yang sudah dilakukan.

Menurut Hermawan Kartajaya (2006), Servis merupakan jiwa dari suatu perusahaan. Servis adalah sikap untuk bertahan dan memenangkan persaingan di masa depan, oleh karena itu servis yang diberikan secara tepat terhadap pelanggan akan membuat pelanggan tersebut menjadi loyal yang bahkan dapat merekomendasikan produk barang atau jasa. Menurut Bastiar (2006) esensi dalam *Service excellence* adalah upaya memberikan layanan terbaik bagi pelanggan yang berorientasi pada kepentingan pelanggan/pengguna servis sehingga memungkinkan perusahaan mampu memberikan kepuasan kinerja yang optimal. Dan yang menjadi pertanyaan selanjutnya adalah bagaimana perusahaan dapat memberikan pelayanan yang optimal jika pelaku pemberi *Service excellence* terlihat tidak stabil, hal ini dapat terjadi jika terjadi *turn over* di dalam perusahaan pemberi servis. Terjadinya *turn over* akan mengakibatkan dibutuhkannya adaptasi Kembali terkait penanganan yang tentunya masing-masing pelanggan memiliki ketentuan masing-masing. Dan jika dalam pergantian tersebut *Person in charge* (PIC) yang mewakili perusahaan tidak dapat memenuhi kebutuhan pelanggan maka yang akan terjadi adalah complain yang dilakukan oleh pelanggan.

Pada bisnis servis seperti yang dilakukan oleh PT Kharisma Potensia Indonesia, karyawan diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan tidak berdasarkan deskripsi jabatan saja. Yang marak digaungkan saat ini adalah

Organizational Citizenship Behavior, dimana karyawan diharapkan memiliki perilaku ekstra demi kelangsungan kemajuan perusahaan, terlebih bagi perusahaan penyedia jasa layanan Sumber Daya Manusia. Menurut Robbins dalam Hosniyah (2013) bahwa perilaku Citizen merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai, dan secara psikologis maupun sosial berkontribusi terhadap lingkungan organisasi. Kontribusi psikologis dan sosial ini pada gilirannya akan meningkatkan efektifitas organisasi. Dimana pada PT Kharisma Potensia Indonesia terhadap beberapa bagian yang secara operasional tetap didukung oleh bagian supporting demi kelangsungan operasional pelayanan pelanggan. Dan pada saat-saat tertentu akan dibutuhkan kontribusi lebih dari karyawan untuk dapat mendukung proyek-proyek perusahaan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Menurut hasil pra survey yang dilakukan penulis terhadap 12 responden karyawan PT Kharisma Potensia Indonesia dengan hasil berikut :

Tabel 1.4 Hasil Survey Pra Penelitian *Organizational Citizenship Behavior*

Pernyataan	Ya	Tidak	Jumlah Responden
Dalam menyelesaikan pekerjaan saya tidak mengambil istirahat tambahan	5	7	12
Saya menghadiri pertemuan yang tidak diwajibkan, namun menurut saya penting bagi kepentingan organisasi	8	4	12
Saya melakukan tugas yang tidak diwajibkan, namun menurut saya penting bagi kemajuan organisasi	7	5	12

Sumber : Data diolah Bulan Juni 2020

Berdasarkan hasil pra survey terhadap 12 responden PT Kharisma Potensia Indonesia terkait perilaku *Organizational Citizenship Behavior*, didapati sebanyak 58% karyawan tidak setuju dengan pernyataan bahwa karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan tanpa mengambil istirahat tambahan dan 42% dari responden tidak setuju dengan pernyataan karyawan dapat melakukan tugas yang tidak merupakan kewajiban karyawan, namun tetap karyawan lakukan karena karyawan menganggap tugas tersebut penting bagi kemajuan organisasi. Sedangkan 67% dari responden setuju untuk menghadiri pertemuan yang tidak diwajibkan namun penting bagi kepentingan organisasi. Dari hasil survey yang sudah dilakukan dapat disimpulkan masih kurangnya perilaku karyawan dalam hal kedisiplinan waktu dalam bekerja.

Dan sejalan dengan hal tersebut didukung oleh data kedisiplinan terkait absensi karyawan yang sudah penulis dapatkan dari pihak *Human Resources Department*, sebagai berikut:

Tabel 1.5 Keterangan data Kehadiran dan Ketidakhadiran karyawan Januari – Maret 2020

BULAN	Total Karyawan	Jumlah Kehadiran	Persentase Jumlah Kehadiran	KETIDAKHADIRAN					
				Sakit Dengan Surat Dokter	%	Cuti	%	Cuti Potong Gaji (Absensi)	%
Januari	55	48	87%	0	0%	3	5%	4	7%
Februari	57	50	88%	2	4%	2	4%	3	5%
Maret	57	51	89%	1	2%	3	5%	2	4%

Sumber : Data PT Kharisma Potensia Indonesia (Januari – Maret 2020)

Keterangan ketidakhadiran adalah sebagai berikut :

- 1) Sakit dengan Surat Dokter, adalah ketidakhadiran karyawan dikarenakan sakit yang disertai kelengkapan surat dokter. Pada ketidakhadiran ini tidak mempengaruhi gaji karyawan atau dapat dikatakan tidak ada pemotongan gaji
- 2) Cuti, adalah ketidakhadiran karyawan dikarenakan karyawan mengajukan hak cuti tahunan dan hal ini berlaku untuk karyawan dengan usia kerja diatas 12 bulan atau 1 tahun. Pada ketidakhadiran ini tidak mempengaruhi gaji karyawan atau dapat dikatakan tidak ada pemotongan gaji
- 3) Cuti Potong Gaji (absensi), merupakan pemotongan gaji yang diberlakukan untuk karyawan yang belum mendapatkan hak cuti, dikarenakan karyawan join baru atau masa kerja karyawan belum 12 bulan. Dan karyawan memiliki ketidakhadiran karyawan dikarenakan Sakit yang tidak memiliki surat sakit dari dokter ataupun karyawan mengambil cuti namun karyawan belum memiliki cuti sebelumnya.

Dari data yang didapati penulis dari pihak *Human Resources Department* PT Kharisma Potensia Indonesia didapati adanya persentase yang masih fluktuatif antara ketidakhadiran karyawan yang belum memiliki hak cuti, yang mengakibatkan karyawan dipotong gaji. Dan jika dilihat dari angka kedisiplinan dalam selama bulan Januari – Maret 2020, didapati data berikut :

Tabel 1.6 Keterangan data Kedisiplinan karyawan

BULAN	Total Karyawan	Jumlah Kehadiran	Persentase Jumlah Kehadiran	KEDISIPLINAN			
				Keterlambatan	%	Cuti Potong Gaji (Keterlambatan)	%
Januari	55	48	87%	23	48%	4	8%
Februari	57	50	88%	25	50%	6	12%
Maret	57	51	89%	28	55%	5	10%

Sumber : Data PT Kharisma Potensia Indonesia (Januari – Maret 2020)

Keterangan Kedisiplinan adalah sebagai berikut :

- 1) Keterlambatan, jumlah karyawan yang memiliki data keterlambatan pada bulan tersebut. Karyawan dikatakan terlambat dikarenakan hadir melewati jam kehadiran sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Cuti Potong Gaji (Keterlambatan), merupakan kebijakan perusahaan memberlakukan pemotongan gaji karyawan dikarenakan, waktu keterlambatan karyawan sudah melebihi 240 menit. Setiap keterlambatan yang melebihi 240 menit diberlakukan pemotongan cuti sebanyak 1 hari. Jika karyawan belum memiliki cuti, maka diberlakukan pemotongan gaji.

Berdasarkan data absensi karyawan terkait kedisiplinan, didapati bahwa adanya angka keterlambatan karyawan diatas 50% dari jumlah kehadiran karyawan pada bulan Februari dan Maret 2020. Serta adanya angka yang masih fluktuatif terkait cuti potong gaji dikarenakan keterlambatan. Kedua hal tersebut menandakan keterlambatan

karyawan yang masih fluktuatif dan terlebih adanya karyawan yang dipotong cuti (jika karyawan memiliki cuti) serta pemotongan gaji (jika karyawan belum memiliki cuti)

Dari kedua data tersebut dapat disimpulkan masih adanya pemotongan cuti dan bahkan pemotongan gaji bagi karyawan yang belum memiliki cuti, yang menjadi akibat atas ketidakhadiran karyawan dan adanya akumulasi keterlambatan melebihi dispensasi yang diberikan oleh perusahaan.

Menurut Robbins & Caulter dalam Titisari (2014), mengartikan motivasi sebagai kesediaan untuk melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi. Dan menurut Organ et al. dalam Titisari (2014), peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi oleh dua faktor, faktor internal dan eksternal, dan motivasi individu merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penelitian ini diberi judul: “Pengaruh *Self-efficacy*, *Servant Leadership* dan *Organization Culture* terhadap *Employee Performance* dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variable mediasi pada PT Kharisma Potensia Indonesia”

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah pada PT Kharisma Potensia Indonesia, serta melalui hasil wawancara pribadi kepada perwakilan manajemen PT Kharisma

Potensi Indonesia, maka dapat diambil kesimpulan beberapa faktor yang dapat menyebabkan performa karyawan menurun antara lain:

- 1) Adanya penurunan hasil rata-rata penilaian kinerja tahunan karyawan selama 3 (tiga) tahun terakhir, yakni tahun 2017 sampai dengan tahun 2019.
- 2) Adanya gap dari hasil penilaian tahunan karyawan pada penilaian *Core Competencies Appraisal* dimana penilaian dilakukan melalui metode umpan balik 360 derajat dan didapatkan hasil penilaian rata-rata dari atasan lebih tinggi dibandingkan rata-rata penilaian karyawan terhadap diri sendiri
- 3) Adanya *turn over* karyawan yang setelah dikemukakan oleh pihak *Human Resources Development*, yang mendasari adanya tingkat *turn over* adalah faktor hubungan internal dimana faktor hubungan internal adalah hubungan antara karyawan dan atasa ataupun pemimpin, dan juga faktor ketidak sesuaian dengan budaya organisasi.
- 4) Adanya kurangnya kedisiplinan karyawan terkait kehadiran dan ketepatan kehadiran sesuai jam kesepakatan yang dapat mengakibatkan pemotongan cuti bagi karyawan yang sudah memiliki cuti dan pemotongan gaji, jika karyawan belum memiliki cuti.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah disebutkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penulisan ini maka penulis ingin mengetahui lebih mendalam pengaruh *Self-efficacy*, *Servant Leadership* dan *Organization Culture* terhadap *Employee Performance* dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai

variable mediasi dengan lebih mendalam dan komprehensif dengan rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah *Self-efficacy* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT Kharisma Potensia Indonesia?
- 2) Apakah *Servant Leadership* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT Kharisma Potensia Indonesia?
- 3) Apakah *Organization Culture* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT Kharisma Potensia Indonesia?
- 4) Apakah *Self-efficacy* berpengaruh terhadap *Employee Performance* di PT Kharisma Potensia Indonesia?
- 5) Apakah *Servant Leadership* berpengaruh terhadap *Employee Performance* di PT Kharisma Potensia Indonesia?
- 6) Apakah *Organization Culture* berpengaruh terhadap *Employee Performance* di PT Kharisma Potensia Indonesia?
- 7) Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap *Employee Performance* di PT Kharisma Potensia Indonesia?
- 8) Apakah *Organizational Citizenship Behavior* memediasi *Servant Leadership* terhadap *Employee Performance* di PT Kharisma Potensia Indonesia?

- 9) Apakah *Organizational Citizenship Behavior* memediasi *Organization Culture* terhadap *Employee Performance* di PT Kharisma Potensia Indonesia?
- 10) Apakah *Organizational Citizenship Behavior* memediasi *Self-efficacy* terhadap *Employee Performance* di PT Kharisma Potensia Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *Self-efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT Kharisma Potensia Indonesia.
- 2) Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT Kharisma Potensia Indonesia.
- 3) Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *Organization Culture* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT Kharisma Potensia Indonesia.
- 4) Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *Self-efficacy* terhadap *Employee Performance* di PT Kharisma Potensia Indonesia.
- 5) Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Employee Performance* di PT Kharisma Potensia Indonesia.

- 6) Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *Organization Culture* terhadap *Employee Performance* di PT Kharisma Potensia Indonesia.
- 7) Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Employee Performance* di PT Kharisma Potensia Indonesia.
- 8) Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* memediasi *Servant Leadership* terhadap *Employee Performance* di PT Kharisma Potensia Indonesia.
- 9) Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* memediasi *Organization Culture* terhadap *Employee Performance* di PT Kharisma Potensia Indonesia.
- 10) Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* memediasi *Self-efficacy* terhadap *Employee Performance* di PT Kharisma Potensia Indonesia.

1.4 Kontribusi Penelitian

1.4.1 Kontribusi Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini akan menguji aplikasi teori Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) secara khusus terkait teori-teori yang berhubungan dengan *Self-efficacy*, *Servant Leadership*, *Organization Culture*, *Organizational Citizenship Behavior* serta *Employee Performance*.

1.4.2 Kontribusi Praktis

Secara praktik hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

a. Penulis

Bagi penulis, seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penulisan ini diharapkan dapat lebih memantapkan pengetahuan dan kompetensi penulis dalam bekerja serta menjadi salah satu persyaratan kelulusan selama mengikuti perkuliahan program Pascasarjana.

b. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak manajemen organisasi terutama pihak-pihak yang terkait dengan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam menentukan langkah-langkah yang harus diambil untuk meningkatkan Performa Kerja karyawan.

