

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia yang berkualitas dapat memberikan peningkatan pada pendapatan dan sangat berpengaruh pada jalannya usaha. Sumber daya manusia untuk mencapai hasil yang maksimal harus dikendalikan juga secara maksimal dengan memberikan hak bagi setiap karyawan yang seharusnya didapatkan (Samsuni, 2017). Perusahaan yang memberikan hak bagi setiap karyawan yang seharusnya didapatkan mampu merangsang kinerja karyawan dan menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dengan harapan bisa lebih meningkatkan pertumbuhan suatu perusahaan (Suryani *et al.*, 2023).

Menghadapi persaingan yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk tidak hanya mengandalkan aspek finansial semata, melainkan juga memperhatikan aspek non- finansial seperti budaya organisasi. Budaya organisasi merupakan sistem nilai, keyakinan, dan norma yang menjadi pedoman perilaku bagi seluruh anggota organisasi dalam menjalankan aktivitas kerjanya (Wahyono, 2022). Budaya organisasi yang kuat mampu menciptakan keselarasan antara tujuan individu dengan tujuan organisasi, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan (Muis *et al.*, 2018).

Menurut Wahyuddin (2022), budaya organisasi terbentuk dari nilai-nilai dasar yang dibangun dan dikembangkan dalam jangka panjang oleh

para pendiri organisasi dan terus diturunkan kepada anggota baru. Budaya yang positif dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan kepuasan kerja, serta mendorong kinerja karyawan terhadap perusahaan. Budaya organisasi yang inklusif dan adaptif berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan produktivitas dan kinerja individu dalam organisasi (Astuti, 2022).

Di tengah perubahan lingkungan bisnis yang dinamis, budaya organisasi juga berperan sebagai mekanisme adaptasi. Budaya yang fleksibel memungkinkan perusahaan lebih responsif terhadap perubahan eksternal, seperti perkembangan teknologi, perubahan regulasi, maupun dinamika pasar tenaga kerja (Rosvita dkk., 2017). Dalam konteks organisasi di Indonesia, budaya organisasi lokal seperti nilai gotong royong, kekeluargaan, dan hormat terhadap hierarki sering kali mempengaruhi pola hubungan kerja dan pengambilan keputusan di perusahaan (Rivai, 2020).

Menurut Febriantina *et al.*, (2018), dalam penelitiannya menjelaskan bahwa budaya organisasi yang baik dan terstruktur dapat mempengaruhi kinerja karyawan menjadi baik dan cenderung meningkat. Sama halnya penelitian yang dilakukan Jamaluddin *et al.*, (2017), juga menjelaskan di dalam penelitiannya bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sebaliknya penelitian yang dilakukan Mewahaini dan Sidharta (2022), menjelaskan budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini membuktikan bahwa budaya organisasi tidak selalu berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain budaya organisasi, gaya kepemimpinan juga salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan. Salah satu gaya kepemimpinan yang mendapat perhatian adalah *servant leadership* (Rahayu, 2019). *Servant leadership* merupakan gaya kepemimpinan yang menekankan pelayanan kepada pengikut sebagai prioritas utama, dengan tujuan mengembangkan dan memberdayakan (Kamanjaya *et al.*, 2017). Sama halnya menurut Coetzer *et al.*, (2017), menjelaskan *servant leadership* merupakan kepemimpinan yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan pengikut, memprioritaskan perkembangan moral dan profesional mereka, serta menciptakan dampak positif bagi masyarakat.

Menurut Eva *et al.*, (2019), menjelaskan *servant leadership* merupakan gaya kepemimpinan yang berpusat pada pelayanan, pengembangan pengikut, dan kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan. Sama halnya menurut Gandolfi dan Stone (2018), menjelaskan gaya kepemimpinan *servant* merupakan gaya memimpin yang tidak tentang memimpin, tetapi juga tentang melayani dengan integritas dan kerendahan hati kepada karyawan maupun bawahan yang ada di perusahaan atau organisasi.

Gaya kepemimpinan yang berbentuk *servant* merupakan bentuk kepemimpinan yang berakar pada pelayanan kepada orang lain, dan gaya kepemimpinan ini yang paling kuat pengaruhnya terhadap kinerja karyawan (Demeke *et al.*, 2024). Sama halnya menurut Angtud *et al.*, (2023), mengatakan *servant leadership* merupakan gaya yang berfokus pada

peningkatan kesejahteraan orang lain sebagai prioritas utama, dan sangat cocok diterapkan dalam organisasi yang ingin menciptakan budaya kolaboratif dan etis.

Penelitian yang dilakukan Awaliya dan Endratno (2023), bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sama halnya penelitian yang dilakukan Agatha dan Go (2021), menjelaskan *servant leadership* juga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di sebuah perusahaan. *Servant leadership* apabila diterapkan dengan baik maka dapat mempengaruhi kinerja karyawan menjadi lebih tinggi (Dani, 2021). Sebaliknya penelitian yang dilakukan Apriyanti (2021), menjelaskan bahwa *servant leadership* tidak berpengaruh terhadap kinerja di sebuah organisasi dan perusahaan. Hal ini membuktikan bahwa *servant leadership* tidak selalu berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor perilaku kewargaan organisasi atau *organizational citizenship behavior* tidak kalah penting dalam meningkatkan kinerja karyawan (Kumari dan Thapliyal, 2017). *Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku individual yang bersifat sukarela, tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal, dan secara keseluruhan meningkatkan fungsi organisasi secara efektif (Ridwan *et al.*, 2020). Sama halnya menurut Grego (2019), mengatakan *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku kerja yang tidak diwajibkan secara formal tetapi membantu efektivitas organisasi.

Menurut Pham *et al.*, (2018), menjelaskan *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku pilihan sendiri (*discretionary*) yang tidak termasuk dalam deskripsi kerja formal, namun menunjang organisasi secara efektif dan efisien. Sedangkan menurut Thompson dan Bergeron (2020), mengatakan *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku *altruistic* dan perilaku kepatuhan umum yang meningkatkan organisasi tanpa penghargaan langsung.

Penelitian yang dilakukan Suzana (2017), menjelaskan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. OCB dapat mengantisipasi hilangnya orientasi pada kehidupan yang lebih bermakna. Sejalan dengan penelitian Saputro (2021), menjelaskan *organizational citizenship behavior* juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sebaliknya penelitian yang dilakukan Lukito (2020), mengungkapkan *organizational citizenship behavior* itu tidak dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini membuktikan bahwa *organizational citizenship behavior* tidak selalu berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Tercapainya sebuah tujuan dari organisasi tidak selalu bergantung pada kemajuan teknologi yang telah ada, akan tetapi lebih bergantung pada karyawan tersebut yang melakukan tugasnya. Sejalan menurut Silaen, dkk (2021), kinerja karyawan didefinisikan suatu kemampuan karyawan dalam melakukan suatu tugas ataupun keahlian tertentu. Dalam garis besar kinerja karyawan bisa dipahami apabila suatu pekerjaan yang dicapai oleh

karyawan dalam sekelompok orang di dalam organisasi yang sudah sesuai wewenang dan tanggung jawab dari masing- masing individu karyawan yang bertujuan tercapainya sebuah tujuan organisasi yang sesuai moral dan etika serta secara hukum itu legal (Yandra Rivaldo, 2022).

Menurut Mangkunegara (2017), menjelaskan kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dinilai secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melakukan tugas dengan penuh tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinan. Sama halnya menurut Kristanti dan Pangastuti (2019), kinerja karyawan ialah kemampuan individu tau sebuah prestasi kerja yang telah dicapai oleh para individu maupun kelompok dalam organisasi yang digunakan untuk melaksanakan tugas, fungsi, dan tanggung jawab karyawan menjalankan operasional perusahaan ataupun organisasi.

Menurut Akbar (2018), kinerja karyawan merupakan tampilan secara lengkap atas perusahaan maupun organisasi dalam waktu tertentu. Hasil dan prestasi yang telah terpengaruh oleh kegiatan perusahaan maupun organisasi dalam memanfaatkan sumber daya yang dipunyai. Budaya organisasi dan gaya kepemimpinan *servant* serta *organizational citizenship behavior* sangat dibutuhkan dalam menjalankan sebuah tugas karyawan, dengan demikian bahwa seorang karyawan dikatakan mampu memberi pelayanan terbaik maka secara langsung nasabah akan merasa senang dan puas, tetapi sebaliknya jika budaya organisasi dan gaya kepemimpinan

*servant* yang diterapkan kurang cocok maka nasabah yang membutuhkan pelayanan baik akan merasa tidak puas.

Berdasarkan kondisi tersebut maka dapat dipahami kinerja karyawan bisa dipengaruhi oleh budaya organisasi yang diterapkan oleh pimpinan, dan gaya kepemimpinan *servant* yang telah diberikan, sedangkan *organizational citizenship behavior* dapat membuat kinerja karyawan menjadi baik dan meningkat. Karyawan akan siap melakukan upaya apapun yang lebih besar dan hebat apabila hal yang diyakininya tersebut bisa berakibat pada penilaian kinerja karyawan yang terpuji dan tidak buruk, serta penilaian kinerja karyawan yang terpuji dan tidak buruk akan mengakibatkan pada lama atau tidaknya karyawan bertahan di perusahaan (Chairunnisah, 2021).

PT Mandiri Tunas Finance (MTF) merupakan salah satu perusahaan anak dari perbankan BUMN terbesar di Indonesia yaitu PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang bergerak di bidang *multifinance* di sektor otomotif dan multiguna. Hingga akhir tahun 2024 PT Mandiri Tunas Finance (MTF) melayani pelanggan melalui 125 kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satunya terletak di Kota Madiun yang berada di Jl. Mayjen Sungkono No. 31, Kota Madiun. PT Mandiri Tunas Finance (MTF) bukan hanya salah satunya perusahaan anak PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang berada di Kota Madiun, melainkan ada juga PT Mandiri Utama Finance (MUF) yang juga berada di Kota Madiun.

Adapun kendala yang dirasakan oleh pimpinan PT Mandiri Tunas Finance (MTF) yang berada di Kota Madiun yaitu tingginya pemberhentian kerja yang disebabkan oleh kinerja karyawan yang kurang memuaskan bahkan buruknya pelayanan mereka kepada nasabah. Kinerja karyawan dinilai sangat penting bagi sebuah perusahaan. Tentunya pimpinan dari PT Mandiri Tunas Finance (MTF) Kota Madiun juga melakukan hal yang sama demi meningkatkan penjualan dan citra baik kepada masyarakat.

Menurut Lase *et al.*, (2025), menjelaskan budaya organisasi merupakan sistem nilai, keyakinan, norma, dan kebiasaan yang dianut bersama oleh anggota organisasi dan yang membedakan organisasi tersebut dari organisasi lain. Sama halnya dengan observasi dan wawancara pada PT Mandiri Tunas Finance Kota Madiun menjelaskan bahwa pihak perusahaan, budaya organisasi yang dikembangkan selama ini berorientasi pada kinerja tinggi, ketepatan waktu, dan pencapaian target. Perusahaan menanamkan nilai-nilai seperti profesionalisme, tanggung jawab, kerja tim, dan integritas sebagai landasan dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari. Meskipun budaya tersebut telah lama menjadi pondasi operasional perusahaan, dalam beberapa tahun terakhir mulai terlihat adanya pergeseran nilai yang ditandai dengan meningkatnya individualisme, kurangnya komunikasi antar bagian, serta melemahnya semangat kolektif dalam menyelesaikan pekerjaan.

*Servant leadership* cocok untuk situasi atau lingkungan kerja yang menekankan kolaborasi, kepedulian terhadap karyawan, dan pengembangan jangka panjang, baik bagi individu maupun kelompok (Nabawi dkk, 2023).

Sama halnya dengan observasi dan wawancara pada PT Mandiri Tunas Finance Madiun menjelaskan bahwa pihak perusahaan berusaha memberikan gaya kepemimpinan *servant* yang diperlihatkan melalui beberapa pimpinan dan *supervisor* menunjukkan pendekatan *servant leadership* dengan lebih memprioritaskan kebutuhan karyawan, memberikan bimbingan, mendengarkan aspirasi, serta membantu pengembangan diri karyawan. Misalnya, beberapa atasan memberikan dukungan dalam bentuk pelatihan, kemudahan akses komunikasi, serta kepercayaan dalam pengambilan keputusan operasional sehari-hari.

Menurut Charli dan Mahzum (2022), menjelaskan *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku sukarela karyawan yang tidak secara langsung diatur dalam *job description*, tetapi berkontribusi baik terhadap organisasi. Perilaku ini tidak diberi imbalan secara formal, namun penting untuk efektivitas dan kelancaran tim. Di lingkungan kerja PT Mandiri Tunas Finance Madiun, OCB terlihat dari inisiatif beberapa karyawan dalam membantu rekan kerja tanpa diminta, menjaga suasana kerja yang harmonis, serta tetap menunjukkan dedikasi tinggi meskipun dalam kondisi tekanan kerja. Bentuk-bentuk OCB yang pernah menonjol antara lain sikap tolong-menolong (*altruism*), kerja melebihi jam kerja tanpa perintah (*conscientiousness*), serta keikutsertaan dalam kegiatan internal perusahaan (*civic virtue*).

Menjalankan tugasnya sebagai salah satu perusahaan finance terbesar di Indonesia, PT Mandiri Tunas Finance Kota Madiun salah satunya

akan terus berusaha dan berupaya dengan maksimal untuk menjaga citra baik dan menjadi pilihan hati di masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat di wilayah Madiun dan sekitarnya. Kinerja karyawan dari PT Mandiri Tunas Finance Madiun tersebut dalam berinteraksi langsung menghadapi nasabah yang akan melakukan pengajuan kredit dan pencairan dana, serta penyelesaian beberapa dokumen (*mandatory*) yang diperlukan.

Melihat dinamika budaya organisasi, penerapan *servant leadership* yang terdapat indikasi belum merata, serta menurunnya kualitas OCB, maka penting untuk mengkaji lebih lanjut pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kinerja karyawan. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam memperbaiki strategi pengelolaan SDM dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan produktif.

Penilaian kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat berpengaruh terhadap berkembangnya sebuah perusahaan maupun organisasi (Yuniarti dan Irwansyah, 2021). PT Mandiri Tunas Finance Madiun sangat disiplin dalam memperhatikan kinerja karyawan. Namun dalam kenyataan di lapangan, peneliti mendapatkan data primer dari hasil wawancara dengan staff personalia. PT Mandiri Tunas Finance dalam tahun 2020- 2024 mengalami penurunan dari penilaian banyak aspek. Permasalahan ini berkaitan dengan banyaknya karyawan. Adapun persentase aspek penilaian dari pimpinan terhadap karyawan yang dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1. Persentase Penilaian Kinerja Karyawan PT Mandiri Tunas Finance Madiun Tahun 2020- 2024.

Aspek Penilaian	Tahun (Penilaian dalam Persentase)				
	2020	2021	2022	2023	2024
Produktivitas	92	87	84	79	74
Kedisiplinan (Tingkat Kepatuhan)	88	82	79	74	69
Kualitas pelayanan	88	84	81	76	72
Kerja sama tim	85	82	79	74	70
Inisiatif kerja	87	80	75	65	55
Ketepatan waktu penyelesaian tugas	95	91	87	82	76
Kepatuhan terhadap SOP	93	89	85	81	76
Kepuasan kerja	88	83	78	73	69
Komunikasi internal	84	80	77	72	67
Kemampuan adaptasi	87	83	79	75	70
Kualitas dokumen dan laporan	90	85	81	77	72
Kepatuhan terhadap regulasi OJK dan internal audit	94	91	87	83	78
Tingkat penagihan tepat waktu	89	86	83	78	73
Pencapaian target penjualan/ kredit	91	87	82	76	71
Kepuasan pelanggan	86	82	78	74	69
Efisiensi operasional	88	85	82	78	73

Sumber: Laporan HRD PT Mandiri Tunas Finance (2024).

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan tren penurunan kinerja karyawan PT Mandiri Tunas Finance Madiun dalam berbagai aspek selama periode 2020- 2024. Secara keseluruhan, data mengindikasikan adanya penurunan yang signifikan dalam berbagai dimensi kinerja, yang mencerminkan tantangan dalam mempertahankan produktivitas dan kualitas kerja. Penurunan pada aspek kerja sama tim, komunikasi internal, dan kepuasan kerja mencerminkan lemahnya budaya organisasi yang mendukung kolaborasi, keterbukaan, dan kenyamanan kerja. Budaya organisasi yang tidak kondusif dapat menyebabkan rendahnya rasa memiliki, mengurangi keterlibatan karyawan, serta menurunkan loyalitas terhadap organisasi. Kondisi ini juga berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, yang masing-masing menurun sebesar 16% dan 17% selama 5 (lima) tahun terakhir.

Pada konteks *servant leadership*, penurunan aspek inisiatif kerja dari 87% menjadi 55%, serta kemampuan adaptasi dari 87% menjadi 70%, menunjukkan kemungkinan lemahnya peran pemimpin dalam memberdayakan, mendengarkan, dan mendukung kebutuhan pengembangan karyawan. *Servant leadership* menekankan pentingnya pemimpin sebagai pelayan yang fokus pada pertumbuhan karyawan. Apabila pemimpin gagal menjalankan peran ini, maka motivasi intrinsik karyawan dan keterlibatan mereka dalam pekerjaan dapat menurun secara signifikan.

Jika dilihat dari perspektif *organizational citizenship behavior* (OCB), tren penurunan pada aspek seperti ketepatan waktu penyelesaian tugas, kepatuhan terhadap SOP, dan pencapaian target penjualan/ kredit dapat diartikan sebagai menurunnya perilaku ekstra peran karyawan, seperti kesediaan membantu rekan kerja, menjaga kualitas kerja tanpa pengawasan, dan menunjukkan tanggung jawab yang tinggi. OCB sangat dipengaruhi oleh persepsi keadilan, kepemimpinan yang mendukung, serta iklim kerja yang positif semua elemen yang tampaknya sedang mengalami tantangan dalam periode yang dikaji.

Jadi penurunan kinerja ini dapat menjadi indikator adanya permasalahan struktural dan kultural dalam organisasi, termasuk lemahnya implementasi nilai-nilai budaya kerja positif, kepemimpinan yang tidak partisipatif, dan kurangnya dorongan terhadap perilaku organisasi yang sukarela (OCB). Hal ini menegaskan pentingnya upaya perbaikan dalam hal penguatan budaya organisasi, pengembangan model kepemimpinan berbasis pelayanan, serta penciptaan lingkungan kerja yang mendorong perilaku prososial karyawan. Selain itu, peneliti juga mendapatkan data karyawan sebagai data pendukung dalam penelitian ini yang berdasarkan jenis kelamin, distribusi usia, pendidikan terakhir, masa kerja, dan berdasarkan jabatannya. Data tersebut disajikan dalam bentuk tabel di bawah ini.

Tabel 1.2. Data Karyawan PT Mandiri Tunas Finance Madiun Berdasarkan Jenis Kelamin.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Karyawan (Orang)
1.	Laki- Laki	40
2.	Perempuan	34
<b>Total Jumlah Keseluruhan</b>		<b>74</b>

Sumber: Laporan HRD PT Mandiri Tunas Finance (2024).

Tabel 1.3. Data Karyawan PT Mandiri Tunas Finance Berdasarkan Distribusi Usia.

No.	Usia	Jumlah Karyawan (Orang)
1.	21 – 25 Tahun	30
2.	26 – 35 Tahun	25
3.	36 – 45 Tahun	15
4.	46 – 50 Tahun	4
<b>Total Jumlah Keseluruhan</b>		<b>74</b>

Sumber: Laporan HRD PT Mandiri Tunas Finance (2024).

Tabel 1.4. Data Karyawan PT Mandiri Tunas Finance Madiun Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah Karyawan (Orang)
1.	SMA/ SMK	25
2.	D3	30
3.	D4/ S1	19
<b>Total Jumlah Keseluruhan</b>		<b>74</b>

Sumber: Laporan HRD PT Mandiri Tunas Finance (2024).

Tabel 1.5. Data Karyawan PT Mandiri Tunas Finance Madiun Berdasarkan Masa Kerja.

No.	Masa Kerja	Jumlah Karyawan (Orang)
1.	Kurang dari 1 Tahun	20
2.	1 – 3 Tahun	30
3.	3 – 5 Tahun	20
4.	Lebih dari 5 Tahun	4
<b>Total Jumlah Keseluruhan</b>		<b>74</b>

Sumber: Laporan HRD PT Mandiri Tunas Finance (2024).

Tabel 1.6. Data Karyawan PT Mandiri Tunas Finance Madiun Berdasarkan Jabatan.

No.	Jabatan	Jumlah Karyawan (Orang)
1.	<i>Marketing</i>	25
2.	<i>Sales</i>	10
3.	Staff Operasional	6
4.	<i>Supervisor</i>	8
5.	<i>Manager</i>	2
6.	Kepala Bagian	4
7.	Keuangan	5
8.	HRD	3
9.	<i>IT Support</i>	3
10.	Administrasi	3
11.	Gudang dan <i>Office Boy</i>	4
12.	<i>Security</i>	2
<b>Total Jumlah Keseluruhan</b>		<b>74</b>

Sumber: Laporan HRD PT Mandiri Tunas Finance (2024).

Berdasarkan fenomena tentang menurunnya kinerja karyawan yang berakibat dapat menurunkan citra baik perusahaan, dan adanya faktor yang

mempengaruhi serta masih adanya *research gap* yang ditemukan pada beberapa penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Budaya Organisasi, *Servant Leadership*, dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Mandiri Tunas Finance Madiun)**”.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka peneliti memberi batasan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan terhadap seluruh karyawan di PT Mandiri Tunas Finance Madiun.
2. Variabel penelitian ini akan dibatasi pada masalah budaya organisasi ( $X_1$ ), *servant leadership* ( $X_2$ ), *organizational citizenship behavior* ( $X_3$ ), dan kinerja karyawan ( $Y$ ).
3. Responden penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT Mandiri Tunas Finance Madiun.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah dijelaskan, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Mandiri Tunas Finance Madiun?
2. Apakah *servant leadership* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Mandiri Tunas Finance Madiun?

3. Apakah *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Mandiri Tunas Finance Madiun?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari permasalahan yang ada di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian terhadap karyawan di PT Mandiri Tunas Finance Madiun sebagai berikut:

1. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di PT Mandiri Tunas Finance Madiun.
2. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan di PT Mandiri Tunas Finance Madiun.
3. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan di PT Mandiri Tunas Finance Madiun.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini, peneliti berharap bisa memberikan manfaat yang baik secara praktis maupun teoritis yang dijelaskan sebagai berikut:

##### **1. Kegunaan Praktis**

Mampu memberikan informasi tambahan dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan di PT Mandiri Tunas Finance Madiun. Kemudian penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan yang bisa dijadikan untuk bahan informasi dan pengetahuan bagi para mahasiswa yang akan melakukan penelitian

terkait kinerja karyawan serta peneliti berharap dapat memberikan kontribusi pada pengembangan studi di masa mendatang.

## **2. Kegunaan Teoritis**

- a. Pengembangan ilmu terkait budaya organisasi, *servant leadership*, dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan.
- b. Diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran atau sumber referensi bagi peneliti yang nantinya akan memberikan hasil perbandingan dalam melaksanakan penelitian di masa mendatang.