

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP*, KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DAN KARAKTERISTIK
INDIVIDU TERHADAP KOMITMEN
ORGANISASI PADA KARYAWAN
(Studi Kasus di PT. Galempa Sejahtera Bersama (GSB) Daerah
BLW Empat Lawang)**



S K R I P S I

Oleh:

**RANO FEBRIYANSAH
NPM. 2161201108**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP*, KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DAN KARAKTERISTIK
INDIVIDU TERHADAP KOMITMEN
ORGANISASI PADA KARYAWAN
(Studi Kasus di PT. Galempa Sejahtera Bersama (GSB) Daerah
BLW Empat Lawang)**



S K R I P S I

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu**

Oleh:

**RANO FEBRIYANSAH
NPM. 2161201108**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP*, KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PADA KARYAWAN

**(Studi Kasus di PT. Galempa Sejahtera Bersama (GSB) Daerah
BLW Empat Lawang)**



SKRIPSI

Diajukan Oleh:

RANO FEBRIYANSAH
NPM. 2161201108

Disetujui Oleh:
Pembimbing:

Dr. Onsardi M.M
NIDN. 0201056501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Furqonti Rafidiah, S.E.M.M
NIDN. 0208047301

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP*, KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PADA KARYAWAN

**(Studi Kasus di PT. Galempa Sejahtera Bersama (GSB) Daerah
BLW Empat Lawang)**

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Bengkulu
Guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Hari : Kamis

Tanggal : 7 agustus 2025

SKRIPSI

Oleh:

RANO FEBRIYANSAH

NPM. 2161201108

Dewan Penguji:

1. Ratnawili, S.E.,M.M

Ketua

(.....)

2. Reni Indriani, S.E.,M.M

Anggota

(.....)

3. Dr. Onsardi M.M

Anggota

(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Furqoni Radidiah, S.E., M.M

NIDN. 0208047301



SERTIFIKASI

Saya **RANO FEBRIYANSAH** bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa benar skripsi yang penulis ajukan ini adalah hasil karya peneliti sendiri atas bimbingan dosen pembimbing. Karya ini belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar sarjana pada program studi manajemen fakultas ekonomi dan bisnis atau pada program studi lainnya. Karya ilmiah ini peneliti sendiri, maka segala sesuatu yang berhubungan dengan karya ini menjadi tanggung jawab peneliti.

Bengkulu, 7 Agustus 2025

Hormat saya,



Rano Febriyansah
NPM. 2161201108

MOTTO

“Dua alasan mengapa orang lain membicarakan kita . Pertama karena kita punya kebaikan atau kelebihan. Kedua karena kita punya keburukan yang terlalu berlebihan”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang sangat begitu luar biasa, memberikan saya kekuatan dan membekali dengan ilmu pengetahuan yang luas. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan, sholawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada panutan kita nabi Muhammad SAW. akhirnya SKRIPSI yang sederhana ini dapat terselesaikan tepat waktu. Segala perjuangan saya hingga titik ini, saya persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, menjadi alasan saya selalu kuat hingga bisa menyelesaikan tugas akhir SKRIPSI ini.

- Untuk kedua orang tuaku tercinta, Bapak Novlan Lizardi dan Ibu Neti Herawati terimakasih atas dukungan, do'a yang selalu kalian panjatkan untukku, yang telah banyak berkorban untuk mengharapkan kesuksesan dan keberhasilanku, hingga sudah tak terhitung lagi berapa banyak keringat yang tercurur dari kalian untukku ini.
- Untuk ayukku Shinta, kembaranku Rani dan adikku Riko yang telah senantiasa selalu memberikan dukungan dan motivasi sehingga Rano bisa bisa mencapai dalam tahap sekarang.
- Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing skripsi bapak Dr. Drs. Onsardi M.M yang telah membantu dan membimbing saya dapat menyelesaikan karya ini.
- Untuk sahabat seperjuangan pejuang toga (Kurniawan, Rovi, Weggy, Andre) yang selalu senantiasa membantu saya selama ini.
- Serta seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Terakhir, penulis mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri yang telah bertahan hingga sampai pada titik ini. Penulis tetap ingat bahwa sesuatu yang dijalani dengan kesabaran akan selalu tenang dan akan mudah terselesaikan “kesabaran adalah benih yang tak terlihat tumbuh, namun ia mekar menjadi bunga yang tak mudah runtuh”.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, segala puji syukur penguji panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-nya.shalawat serta salam kita curahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “**Pengaruh *Servant Leadership*, Komunikasi Interpersonal Dan Karakteristik Individu Terhadap Komitmen Organisasi Pada Karyawan (Studi Kasus di PT. Galempa Sejahtera Bersama (GSB) Daerah BLW Empat Lawang**”. Dapat peneliti selesaikan dengan baik.

Peneliti juga menyadari bahwa penulisan proposal skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan kontribusi dalam proses penyusunan. Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada seluruh yang pihak-pihak terlibat dan berperan penting dalam mendukung kelancaran penyusunan skripsi ini. Dengan penuh rasa hormat yang mendalam peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Susiyanto selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
2. Ibu Furqonti Ranidiah,S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

3. Ibu Ade Tiara Yulinda , M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
4. Dr. Drs. Onsardi M.M, selaku Dosen Pembimbing skripsi Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
6. Orang tua yang senantiasa mendoakan dan memberikan nasihat serta dukungan agar dapat menyelesaikan proposal penelitian ini.
7. Dengan penuh rasa terima kasih, penulis menyampaikan apresiasi yang sebesar besar nya kepada seluruh karyawan di PT. Galempa Sejahtera Bersama (GSB) Daerah BLW Empat Lawang atas bantuan serta dukungan yang telah diberikan.

Penulis juga menyadari bahwa isi dan penyajian dari proposal skripsi ini masih banyak memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka atas masukan dan kritikan, serta saran yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas penulisan ini. Penulis sangat berharap bahwa dari karya ini dapat bermanfaat dan menjadi referensi bagi peneiti yang berminat dan juga memperdalam dari judul ini di masa yang akan datang.

Bengkulu, 7 Agustus 2025

Rano Febriyansah
NPM.2161201108

ABSTRAK

PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP*, KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KARATERISTIK INDIVIDU TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PADA KARYAWAN (STUDI KASUS DI PT. GALEMPA SEJAHTERA BERSAMA (GSB) DAERAH BLW EMPAT LAWANG)

Oleh :
Rano Febriyansah¹
Onsardi²

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *servant leadership*, komunikasi interpersonal dan karakteristik individu terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT. Galempa Sejahtera Sejahtera Bersama (GSB) Daerah BLW Empat Lawang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deksriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi dan kuesioner. Sedangkan teknik analisis data yang menggunakan analisis deskriptif, analisis secara inferensial menggunakan SPSS dan analisis determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Hal ini berarti bahwa semakin baik *servant leadership* semakin tinggi juga komitmen organisasi. Komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hal ini berarti bahwa semakin baik komunikasi interpersonal maka komitmen organisasi akan meningkat. Karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hal ini berarti bahwa semakin baik karakteristik individu maka semakin tinggi juga komitmen organisasi. *Servant leadership*, komunikasi interpersonal dan karakteristik individu secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan di PT. Galempa Sejahtera Bersama (GSB) Daerah BLW Empat Lawang. Artinya, apabila tingkat *servant leadership*, komunikasi interpersonal, dan karakteristik individu baik maka akan meningkatkan komitmen pada karyawan.

Kata Kunci: *Servant Leadership*, Komunikasi Interpersonal, Karakteristik Individu, Komitmen Organisasi

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVANT LEADERSHIP, INTERPERSONAL COMMUNICATION, AND INDIVIDUAL CHARACTERISTICS ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT AMONG EMPLOYEES (A CASE STUDY AT PT. GALEMPA SEJAHTERA BERSAMA (GSB) IN THE BLW EMPAT LAWANG REGION)

By:
Rano Febriyansah¹
Onsardi²

This study aims to determine the influence of servant leadership, interpersonal communication, and individual characteristics on organizational commitment among employees of PT. Galempa Sejahtera Sejahtera Bersama (GSB) in the BLW Empat Lawang region. The type of research used is quantitative research with a descriptive approach. The data collection techniques used are observation, documentation, and questionnaires. The data analysis techniques used include descriptive analysis, inferential analysis using SPSS, and determination analysis (R²).

The results of this study indicate that servant leadership has a positive effect on organizational commitment. This means that the better the servant leadership, the higher the organizational commitment. Interpersonal communication has a positive and significant effect on organizational commitment. This means that the better the interpersonal communication, the higher the organizational commitment. Individual characteristics have a positive and significant effect on organizational commitment. This means that the better the individual characteristics, the higher the organizational commitment. Servant leadership, interpersonal communication, and individual characteristics simultaneously or collectively have a positive and significant impact on employee organizational commitment at PT. Galempa Sejahtera Bersama (GSB) in the BLW Empat Lawang region. This means that if the levels of servant leadership, interpersonal communication, and individual characteristics are good, they will enhance employee commitment.

Keywords: *Servant Leadership, Interpersonal Communication, Individual Characteristics, Organizational Commitment*

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PERSTUJUAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
SERTIFIKASI.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II STUDI PUSTAKA	9
2.1 Deskripsi Konseptual	9
2.1.1 Komitmen Organisasi	9
2.1.2 Indikator Komitmen Organisasi	10
2.1.3 <i>Servant Leadership</i>	11
2.1.4 Indikator <i>Servant Leadership</i>	12
2.1.5 Komunikasi Interpersonal	15
2.1.6 Indikator Komunikasi Interpersonal	16
2.1.7 Karakteristik Individu	19
2.1.8 Indikator Karakteristik Individu	20
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	22
2.2.1 Pengaruh <i>Servant Leadership</i> (X_1) Terhadap Komitmen Organisasi (Y).....	22
2.2.2 Pengaruh Komunikasi Interpersonal (X_2) Terhadap Komitmen Organisasi (Y).....	24

2.2.3	Pengaruh Karakteristik Individu (X_3) Terhadap Komitmen Organisasi (Y).....	25
2.2.4	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> (X_1), Komunikasi Interpersonal (X_2), dan Karakteristik Individu (X_3) Terhadap Komitmen Organisasi (Y)	27
2.3	Hasil Penelitian Yang Relevan	28
2.4	Kerangka Konseptual.....	35
2.5	Definisi Operasional	37
2.6	Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Tempat Dan Waktu Penelitian	40
3.2	Jenis Penelitian.....	40
3.3	Populasi Dan Sampel	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.1	Observasi.....	41
3.4.2	Dokumentasi	41
3.4.3	Kuesioner (Angket).....	42
3.5	Teknik Analisis Data.....	42
3.5.1	Analisis Deskriptif	42
3.5.2	Analisis Secara Inferensial Menggunakan SPSS	44
3.6	Uji Instrumen	44
3.6.1	Uji Validitas	44
3.6.2	Uji Reabilitas	47
3.6	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.6.1	Uji Normalitas.....	47
3.6.2	Uji Multikolinieritas.....	48
3.6.3	Uji Heterokedastitas	48
3.7	Teknik Analisa Data.....	48
3.7.1	Analisis Regresi Linier Berganda	49
3.7.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	49
3.8	Uji Hipotesis	50
3.8.1	Uji Parsial (Uji t).....	50
3.8.2	Uji Simultan (Uji f).....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Hasil	52
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	52

4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	53
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	53
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
4.1.6	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	55
4.1.6.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Servant Leadership</i> (X_1)	55
4.1.6.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi Interpersonal (X_2)	58
4.1.6.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Karakteristik Individu (X_3) .	60
4.1.6.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi (Y) .	62
4.1.7	Uji Asumsi Klasik.....	64
4.1.7.1	Uji Normalitas.....	64
4.1.7.2	Hasil Uji Multikolonieritas	65
4.1.7.3	Hasil Uji Heterokedastisitas	65
4.1.8	Hasil Uji Analisa Data	67
4.1.8.1	Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda.....	67
4.1.9	Uji Hipotesis	69
4.1.9.1	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R).....	69
4.1.9.2	Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	70
4.1.9.3	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	71
4.2	Pembahasan.....	72
4.2.1	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> (X_1) Terhadap Komitmen Organisasi (Y)	73
4.2.2	Pengaruh Komunikasi Interpersonal (X_2) Terhadap Komitmen Organisasi (Y)	75
4.2.3	Pengaruh Karakteristik Individu (X_3) Terhadap Komitmen Organisasi (Y)	76
4.2.4	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> (X_1), Komunikasi Interpersonal (X_2) dan Karakteristik Individu (X_3) Terhadap Komitmen Organisasi (Y)	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		79
5.1	Kesimpulan	79
5.2	Saran	80
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 2.2 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.1 Skala Likert.....	42
Tabel 3.2 Kriteria Skor Tanggapan Responden	44
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 3.4 Hasil Uji Reabilitas	47
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan terakhir	54
Tabel 4.4 Tanggapan responden Terhadap Servant Leadership (X1).....	55
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Interpersonal (X2).....	58
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Karakteristik Individu (X3).....	60
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Komitmen Organisasi (Y)	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonieritas	65
Tabel 4.10 Hasil Analisis Linier Berganda	68
Tabel 4.11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R).....	69
Tabel 4.12 Hasil Hipotesis Dengan Uji T.....	70
Tabel 4.13 Hasil Hipotesis Dengan Uji F	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	36
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokesdastisitas	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia sebagai suatu aset paling penting dalam suatu organisasi, karena merupakan sumber yang mengendalikan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam menghadapi berbagai tuntutan zaman (Netra 2017). Fungsi sumber daya manusia sebagai penggerak aktif pada organisasi dalam suatu perusahaan yang mana fungsi pokok dari sumber daya manusia yaitu optimalisasi dari pencapaian visi dan misi organisasi. Perkembangan perusahaan yang beriringan dengan kemajuan zaman dan tingkat globalisasi berdampak pada persaingan dari perusahaan dalam negeri, perusahaan swasta, dan perusahaan asing. Persaingan tersebut tidak lepas dari tuntutan suatu organisasi dari sistem organisasi dan efektifitas dari sistem organisasi guna menghadapi kemajemukan kebutuhan organisasi.

Perusahaan yang bergerak di sektor perkebunan kelapa sawit, banyak sekali menghadapi tantangan unik seperti komitmen organisasi para karyawan, komitmen organisasi merupakan faktor yang memengaruhi kinerja dan keberhasilan suatu perusahaan. Komitmen yang tinggi dari karyawan terhadap suatu perusahaan atau organisasi dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi turnover, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Komitmen yang tinggi dapat ditandai dengan kesetiaan dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan peraturan dan ketentuan-ketentuan perusahaan. PT. Galempa Bersama (GSB) daerah BLW Empat Lawang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di

bidang memproduksi kelapa sawit yang berada di Provinsi Sumatera Selatan di Kabupaten Empat Lawang. Berdasarkan Adapun faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi yaitu *servant leadership*, komunikasi, dan karakteristik individu.

Menurut Komang (2024) *servant leadership* adalah gaya kepemimpinan yang bermula dari keinginan yang tulus untuk melayani, muncul dari hati. Gaya ini menekankan pada menjadi orang yang pertama yang melayani, dan dibedakan dengan kepedulian yang ditunjukkan oleh pemimpin. Kesadaran utama dalam kepemimpinan yang melayani adalah memprioritaskan dan memastikan bahwa kebutuhan orang lain terpenuhi terlebih dahulu dibandingkan dengan dirinya.

Menurut Shasena (2021) *servant leadership* adalah pribadi seorang pemimpin yang tulus dan tidak mengharapkan suatu imbalan atas apa yang telah dikerjakannya. Seorang pemimpin dengan tipe ini siap untuk menjadi mentor, guru, bahkan pembimbing pribadi demi menciptakan pengembangan untuk karyawannya. Ketika pemimpin menghargai dan membimbing para karyawannya, karyawan akan merasa dihargai yang mana hal tersebut akan memperkuat komitmen mereka terhadap organisasi.

Menurut Syifa Aulia Gumay dan Agus Hermani Daryanto Seno (2018) komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan atau informasi oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung maupun melalui media guna menunjang penyelesaian tugas yang harus dilakukan. Dengan komunikasi interpersonal seseorang dapat saling dapat mendukung dan membantu dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga

pekerjaan dapat segera dapat terselesaikan sesuai dengan jumlah dan kualitas yang ditetapkan serta dalam jangka waktu yang tepat.

Menurut Naufal Izzul Ihsan dan Arika Palapa (2022) komunikasi interpersonal adalah “sebagai proses penyampaian 3 pesan atau berita yang dilakukan oleh seseorang dan diterimanya berita tersebut oleh orang lain atau kelompok kecil dari orang-orang dengan suatu akibat dan umpan balik yang segera” dapat di kaitkan jika manusia telah menciptakan komunikasi yang baik dalam bentuk penyampaian informasi, dapat meningkatkan kenyamanan dan motivasi pada manusia. Dengan demikian suatu pekerjaan dan kinerja akan memberikan hasil yang optimal.

Karakteristik individu adalah perilaku atau karakter yang ada pada diri seorang karyawan baik yang bersifat positif maupun negatif (Zulfikar, Marbawi, and Aiyub 2021). Menurut Yuyun S dan Tri Darmawati (2020) karakteristik individu dapat dijelaskan bahwa dengan cara memandang sumber daya manusia karyawan, juga berarti memandang bahwa mereka sebagai tenaga kerja perusahaan, serta merupakan individu-individu yang memiliki karakteristiknya masing-masing.

PT. Galempa Sejahtera Bersama Daerah BLW Empat Lawang adalah perusahaan yang berada di daerah bukit lawan berada di provinsi sumatera selatan kabupaten empat lawang. PT. sawit sebagai perusahaan yang bergerak di bidang agribisnis kelapa sawit menghadapi tantangan tidak hanya dari eksternal maupun internal, terutama dalam hal menjaga komitmen organisasi karyawan terhadap

perusahaan, tingkat komitmen yang tinggi meningkatkan kinerja, dan berkurangnya turnover.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, PT. Galempa Sejahtera Bersama ini bergerak di bidang produksi kelapa sawit yang terletak di daerah Bukit Lawan (BLW) Empat Lawang. Melalui wawancara kepada selaku HRD yaitu Bapak Anto, di mana bahwa sikap loyalitas dan kesetiaan karyawan terhadap organisasi semakin menurun terjadi dalam 1 tahun sampai 2 tahun di dalam perusahaan. Faktor yang menyebabkan komitmen organisasi itu menurun yaitu komunikasi yang kurang terhadap sesama para karyawan yang mengakibatkan kerja menjadi terhambat dan menurunnya komitmen, ketika karyawan merasa didengar, dihargai, mereka akan merasa cenderung merasa terikat dengan organisasi. Sikap atau tingkah laku para karyawan yang kurang baik yang mengakibatkan komitmen organisasi itu menurun. Wawancara juga dilakukan kepada beberapa para karyawan, mengatakan terdapat faktor-faktor seperti pemimpin yang kurang perhatian, pemimpin kurang menghargai para karyawan, pemimpin yang kurang memberikan motivasi karyawan untuk bekerja lebih baik.

Faktor-faktor tersebut secara tidak langsung mengatakan bahwa kurangnya *servant leadership* di dalam perusahaan atau organisasi, komunikasi interpersonal yang kurang baik dalam organisasi dan karakteristik individu yang kurang baik yang mengakibatkan komitmen organisasi rendah. Permasalahan terkait *servant leadership* yaitu gaya kepemimpinan yang menekankan melayani dan mendukung anggota tim untuk mencapai tujuan mereka, jika *servant leadership* yang buruk

dan tidak mendukung para bawahannya akan mempengaruhi komitmen maupun loyalitas karyawan kepada perusahaan. Begitupun sebaliknya pemimpin yang yang mampu mendengarkan, memahami, dan melayani kebutuhan karyawan akan menciptakan rasa dihargai dan membangun kepercayaan yang pada akhirnya memperkuat komitmen organisasi.

Selain itu, permasalahan komunikasi interpersonal yaitu komunikasi yang dilakukan oleh para karyawan dua orang atau lebih untuk berbagai informasi maupun ide jika tidak terjalin komunikasi dengan baik maka komitmen organisasi akan menurun. Komunikasi yang terbuka, jujur, dan saling menghargai sesama para karyawan atau atasan dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan suportif. Begitupun juga sebaliknya, karakteristik individu atau sifat seseorang maupun individu yang kurang baik dalam pekerjaannya dan kemampuan yang dimiliki itu kurang maka komitmen organisasi akan menurun.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan penulis sebagai peneliti berfokus pada menganalisis mengenai *servant leadership*, komunikasi interpersonal dan karakteristik individu terhadap komitmen organisasi pada PT. Galempa Sejahtera Bersama (GSB) Daerah BLW Empat Lawang agar dari pihak pengelola mendapatkan informasi yang berguna dan efektif dalam pengelolaan sumber daya manusia yang dimilikinya. Pemilihan topik ini didasarkan pada pentingnya memahami hubungan antara *servant leadership*, komunikasi interpersonal, karakteristik individu, dan loyalitas karyawan untuk bertahan dan mendukung organisasi untuk mencapai tujuannya. Dengan mempelajari faktor-faktor ini, peneliti diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen PT.

Galempa bersama Sejahtera (GSB) Daerah BLW Empat Lawang dalam merancang strategi pengelolaan strategi SDM yang lebih efektif, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan meningkatkan komitmen organisasi, meningkatkan produktivitas, mengurangi turnover. Adapun faktor lain yang mempengaruhi mengenai komitmen organisasi selain faktor-faktor yang diatas seperti budaya organisasi, keamanan kerja, dan kompensasi.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis ini memberikan judul **“Pengaruh *Servant Leadership*, Komunikasi Interpersonal dan Karakteristik Individu Terhadap Komitmen Organisasi Pada Karyawan (Studi Kasus di PT. Galempa Sejahtera Bersama (GSB) Daerah BLW Empat Lawang)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka identifikasi permasalahan yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut :

1. Komitmen organisasi yang masih rendah didalam perusahaan.
2. *Servant leadership* yang masih rendah di dalam perusahaan.
3. Kurangnya komunikasi interpersonal pada saat berinteraksi.
4. Perilaku individu yang kurang baik dalam perusahaan.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini hanya dibatasi pada variabel *Servant Leadership*, Komunikasi Interpersonal, Karakteristik Individu dan Komitmen Organisasi. Penelitian ini sebagai responden hanya karyawan tetap saja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan pokok yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh *servant leadership* terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT. Galempa Sejahtera Bersama (GSB) Daerah BLW Empat Lawang ?
2. Apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT. Galempa Sejahtera Bersama (GSB) Daerah BLW Empat Lawang ?
3. Apakah ada pengaruh karakteristik individu terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT. Galempa Sejahtera Bersama (GSB) Daerah BLW Empat Lawang ?
4. Apakah ada pengaruh *servant leadership*, komunikasi interpersonal dan karakteristik individu terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT. Galempa Sejahtera Bersama (GSB) Daerah BLW Empat Lawang ?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian latar belakang yang telah diuraikan diatas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT. Galempa Sejahtera Bersama (GSB) Daerah BLW Empat Lawang.

2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT. Galempa Sejahtera Sejahtera Bersama (GSB) Daerah BLW Empat Lawang.
3. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT. Galempa Sejahtera Sejahtera Bersama (GSB) Daerah BLW Empat Lawang.
4. Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership*, komunikasi interpersonal dan karakteristik individu terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT. Galempa Sejahtera Sejahtera Bersama (GSB) Daerah BLW Empat Lawang.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan untuk perusahaan dalam meningkatkan komitmen organisasi.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meenjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya serta pertimbangan organisasi dengan masalah yang sama.