

ABSTRAK

PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN *EMPOWERMENT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN DISIPLIN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA PT. EMPAT PUTERA UTAMA BERSAMA SURABAYA)

Era digital saat ini mendorong persaingan dalam segala bidang. Salah satunya yaitu industri pelayanan jasa dibidang pariwisata yaitu transportasi kereta api. Dalam kondisi yang seperti ini mengharuskan sumber daya manusia berjalan dengan baik agar meningkatkan efektivitas serta efisiensi perusahaan KAI tersebut. PT. EMPAT PUTERA UTAMA BERSAMA SURABAYA memiliki karyawan dimana karyawan merupakan sumber daya manusia yang memiliki perilaku individu atau kemampuan interpersonal bisa tergolong dalam lingkup yang dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* bertujuan untuk meningkatkan kualitas perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* dan *empowerment* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui disiplin kerja sebagai variabel intervening pada PT. EMPAT PUTERA UTAMA BERSAMA SURABAYA. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *servant leadership* tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karena kurangnya peran dari pemimpin dalam menunjukkan perhatian yang lebih kepada seluruh karyawan dianggap masih tidak sama antara karyawan satu dengan yang lain didalam perusahaan tersebut. *Empowerment* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. *Servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap variabel mediasi yaitu disiplin kerja. *Empowerment* berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja. Disiplin kerja berpengaruh langsung terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata Kunci: *Servant Leadership, Empowerment, Organizational Citizenship Behavior, Disiplin Kerja*

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVANT LEADERSHIP AND EMPOWERMENT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR WITH WORK DISCIPLINE AS INTERVENING VARIABLE (AT PT. EMPAT EMPAT PUTERA UTAMA BERSAMA SURABAYA)

The current digital era encourages competition in all fields. One of them is the service industry in the tourism sector, namely rail transportation. Under these conditions, human resources are required to run well in order to increase the effectiveness and efficiency of the KAI company. PT. EMPAT PUTERA UTAMA BERSAMA SURABAYA has employees where the employees are human resources who have individual behavior or interpersonal skills that belong to a scope known as Organizational Citizenship Behavior aimed at improving the quality of the company.

This study has an objective to determine the effect of servant leadership and empowerment on organizational citizenship behavior through work discipline as an intervening variable at PT. EMPAT PUTERA UTAMA BERSAMA SURABAYA. The results of this study indicate that servant leadership has no significant effect on organizational citizenship behavior because the lack of a leader's role in showing more attention to all employees and is considered to be different from one employee to another employee in the company. Empowerment has a significant effect on organizational citizenship behavior. Servant leadership has a significant effect on the mediating variable, namely work discipline. Empowerment has a significant effect on work discipline. Work discipline has a direct effect on organizational citizenship behavior.

Keywords: Servant Leadership, Empowerment, Organizational Citizenship Behavior, Work Discipline