BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia yang berkualitas dalam perusahaan memang sangatlah penting dan dibutuhkan pada era globalisasi saat ini.Setiap perusahaan berkompetisi guna merebut posisi unggul dalam perekonomian.Hal ini bisa dicapai bila perusahaan dapat menciptakan kepemimpinan, motivasi karyawan dan disiplin kerja yang memungkinkan sumber daya manusia (karyawan atau pegawai) bekerja dengan baik. Motivasi dan kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adalah gaya kepemimpinan dan disiplin kerja yang akan mempengaruhi terhadap kinerja karyawan.

Fenomena yang dapat mempengaruhi kinerja di PT Wahana Andika Mandiri diantaranya adalah gaya kepemimpinan. Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok demi pencapaian tujuan. Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain seperti yang diinginkan. Dalam organisasi, suatu gaya kepemimpinan yang tepat sangat diperlukan untuk mengembangkan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan kinerja bagi karyawan sehingga diharapkan akan menghasilkan produktivitas yang tinggi.

Fenomena berikutnya adalah Motivasi, yang merupakan proses sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan

psikis atau dengan kata lain adalah suatu dorongan yang ditunjukan untuk memenuhi tujuan tertentu. Apabila nilai ini tidak terjadi, maka akan terwakili individu-individu yang mengeluarkan tingkat biaya tinggi, yang sebenarnya berlawanan dengan kepentingan organisasi. Rendahnya kinerja karyawan dan motivasi karyawan yang dihadapi sebenarnya merupakan permasalahan klasik namun selalu *update* untuk didiskusikan. Motivasi dapat mempengaruhi seseorang atau memberikan dorongan kepada seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan.Faktor-faktor yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan dapat bersifat individu seperti kebutuhan, sikap dan kemampuan, sedangkan yang bersifat organisasi meliputi pembayaran gaji, pengawasan, pujian, dan pekerjaan itu sendiri.Menurut Hasibuan (2011) bahwa motivasi dapat meningkatkan produktivitas, kedisiplinan, dan dapat mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.Dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.Dan dalam penelitian ini juga menyatakan bahwa motivasi merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Selain kepemimpinan dan motivasi, disiplin kerja juga merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja. Disiplin kerja pada karyawan sangatlah dibutuhkan, karena apa yang menjadi tujuan perusahaan akan sulit dicapai bila tidak ada disiplin kerja. disiplin juga merupakan suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, keteraturan, dan ketertiban. Karena sudah menyatu dengan dirinya, maka sikap atau perbuatan yang dilakukan bukan lagi atau sama sekali

tidak dirasakan sebagai beban, bahkan sebaliknya akan membebani dirinya bilamana ia tidak berbuat sebagaimana mestinya. Hasil penelitiannya menunjukan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja kerja karyawan.

Berdasarkan hasil survey di PT Wahana Andika Mandiri Bekasi.Didapat beberapa pelanggan mengeluhkan adanya keterlambatan dalam pengiriman mesin ATM dan sparepart mesin, hal ini menyebabkan ketidakpuasan pelanggan atas pelayanan meningkat.Beban pekerjaan yang tidak seimbang karena didapati pekerjaan yang menumpuk di salah seorang karyawan seperti bagian gudang dan pemegang projek, sehingga tidak dapat terselesaikan dengan baik. Kualitas pekerjaan juga menurun bahkan kesalahan yang terjadi cenderung dilemparkan kepada karyawan lain. Permasalahan ini merupakan indikasi bahwa terjadi penurunan kinerja, oleh karena itu PT Wahana Andika Mandiri harus melakukan audit secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mempertahankan keberlangsungan perusahaan.

Berikut ini data jumlah keluhan pelanggan dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018.

Tabel 1.1.

Jumlah Keluhan Pelanggan Periode Tahun 2014 s/d 2018 PT Wahana Andika Mandiri di Bekasi

Bulan	2014	2015	2016	2017	2018
Januari	10	12	13	9	11
Februari	9	10	10	12	13
Maret	11	7	10	6	8
April	8	9	9	8	10
Mei	9	6	8	13	7
Juni	7	9	7	12	9

Bulan	2014	2015	2016	2017	2018
Juli	9	11	9	9	12
Agustus	8	8	10	7	10
September	10	10	9	14	8
Oktober	9	7	11	10	9
November	7	10	10	9	14
Desember	9	9	7	8	9
Jumlah	**106**	**108**	**113**	**117**	**120**

Berdasarkan tabel diatas, memperlihatkan bahwa jumlah keluhan yang diterima PT Wahana Andika Mandiri meningkat terus menerus dari tahun 2014 sampai 2018.Pada tahun 2014, terjadi 106 keluhan yang diterima oleh PT Wahana Andika Mandiri.Pada tahun 2015, jumlah keluhan yang diterima meningkat sebesar 108 keluhan.Pada tahun 2016, kenaikan jumlah keluhan yang diterima juga meningkat menjadi 113 keluhan.Begitu juga dengan tahun tahun berikutnya.Hal ini dapat di indikasikan bahwa kinerja karyawan PT Wahana Andika Mandiri terus menurun yang berakibat pada meningkatnya jumlah keluhan selama 4 tahun terakhir.

Hasil wawancara dengan beberapa karyawan didapati adanya indikasi lemahnya gaya kepemimpinan di PT Wahana Andika Mandiri Bekasi. Menurutnya, manajer kurang bekerjasama dengan karyawan, manajer memperlakukan karyawan secara tidak adil antara yang satu dengan yang lain, manajer kurang menjaga hubungan impersonal (tidak memisahkan urusan kerja dengan urusan pribadi) dengan karyawan, manajer jarang membimbing dan mengarahkan karyawan yang lambat dalam kerja atau manajer kurang

bertanggung jawab.Manajer pun kurang tegas memberikan peringatan atau hukuman kepada karyawan yang bermasalah.

Selanjutnya, yang perlu diperhatikan dalam PT Wahana Andika Mandiri ini adalah adanya indikasi penurunan motivasi kerja karyawan yang berdampak pada penurunan kinerja karyawan di PT Wahana Andika Mandiri. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Rangga Kharisma, Ocean Freight Officer didapatkan bahwa karyawan dalam mengerjakan pekerjaan merasa kurang nyaman dengan lingkungan kerja sehingga pekerjaan karyawan tidak dapat terselesaikan sesuai dengan yang direncanakan, pimpinan kurang memperhatikan karyawan, dan karyawan merasakan beban kerja terlalu berat. Selain itu, minimnya pengawasan dari manajer dan supervisor menyebabkan banyaknya kesalahan dalam pengiriman mesin ATM dan membuat banyaknya keluhan yang terjadi setelah mesin dikirim ke lokasi. Pelatihan tentang sistem baru di perusahaan pun cenderung diperkenalkan hanya dalam waktu singkat, sehingga terkadang karyawan banyak melakukan kesalahan dalam pembuatan dokumen lokasi maupun penentuan SN mesin yang dapat berakibat pada lambatnya pengiriman yang berujung pada keluhan *customer* dari para pihak Bank. Selain itu, masalah yang dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan PT Wahana Andika Mandiri ini adalah permasalahan kompensasi yang tidak jelas perhitungannya dan juga tidak pernah ada sosialisasi peraturan yang mengatur tentang kompensasi.

Kemudian faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di PT Wahana Andika Mandiri adalah kedisiplinan karyawan. Disiplin berusaha

mencegah permulaan kerja yang lambat atau terlalu awalnya mengakhiri kerja yang disebabkan karena keterlambatan atau kemalasan.Dari hasil wawancara dengan beberapa karyawan, terindikasi adanya penerapan disiplin kerja yang kurang baik dalam PT Wahana Andika Mandiri Bekasi. Disiplin pegawai di PT Wahana Andika Mandiri perlu dipupuk dan dipelihara dengan baik, karena apabila pegawai tidak disiplin akan mengakibatkan lambatnya pelaksanaan tugas, selain itu juga akan menimbulkan akibat-akibat yang buruk terhadap perusahaan.

Berdasarkan hasil survei awal didapatkan disiplin kerja karyawan menurun berlangsung selama tahun 2016 sampai dengan tahun 2018. Disiplin kerja karyawan menurun ditunjukkan dari adanya peningkatan jumlah absensi karyawan yang meningkat seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 1.2.

Data Jumlah Karyawan Mangkir Periode Tahun 2016 sampai dengan Tahun 2018

BULAN	TAHUN		
	2016 (%)	2017 (%)	2018 (%)
JANUARI	2	3	2.8
FEBRUARI	1	1.2	1.5
MARET	1.7	1.5	1.6
APRIL	2	2.1	2.4
MEI	1.2	1.7	2.2
JUNI	1.5	2	2.6
JULI	1.75	1.5	1.8
AGUSTUS	2	2.2	2.1
SEPTEMBER	1.8	1.75	1.7
OKTOBER	2.7	3	2.9
NOVEMBER	2.1	2	2.6
DESEMBER	2.3	2.5	3
RATA-RATA	**1,75**	**2,5**	**3**

Berdasarkan tabel 1.2 diketahui bahwa rata-rata karyawan yang mangkir pada tahun 2016 sebesar 1,75 persen, kemudian meningkat pada tahun 2017 menjadi 2,5 persen. Dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2017 peningkatan absensi karyawan mencapai 0,75 persen. Kemudian pada tahun 2018 jumlah karyawan yang absen menjadi 3 persen. Adanya peningkatan jumlah karyawan yang absen pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2018 menunjukkan kedisiplinan karyawan menurun terus selama tiga tahun terakhir.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara kepada karyawan diketahui bahwa selama ini tidak ada peraturan kedisiplinan yang jelas.Menurut Anggara Haryono, salah satu team Mover yang bekerja di PT Wahana Andika Mandiri, belum ada peraturan mengenai jam masuk kerja dengan jelas karena masuk kerja jam berapapun tidak pernah dikenai sanksi. Selain itu, tidak ada tindak pendisiplinan yang jelas terhadap karyawan terutama bagian operasional dokumen dan gudang yang sering keluar masuk kantor tanpa izin disaat jam kerja berlangsung. Apabila hal ini berlangsung terus menerus akan mengakibatkan menurunnya kualitas hasil kerja antara lain pelayanan pembuatan dokumen ekspor maupun impor jadi terhambat. Beberapa dokumen yang harus segera dibuat menjadi terlambat untuk ditangani.

Berdasarkan uraian di atas dan melihat pentingnya gaya kepemimpinan yang sesuai dengan harapan karyawan, motivasi kerja, disiplin kerja dalam menentukan keberhasilan kinerja di PT Wahana Andika Mandiri maka peneliti ini tertarik mengambil judul “PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, MOTIVASI

DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT WAHANA ANDIKA MANDIRI DI BEKASI".

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penelitian ini mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja berpengaruh secara silmutan terhadap kinerja karyawan PT Wahana Andika Mandiri?
2. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Wahana Andika Mandiri?
3. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Wahana Andika Mandiri?
4. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Wahana Andika Mandiri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Wahana Andika Mandiri.
2. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PT Wahana Andika Mandiri.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT Wahana Andika Mandiri.

4. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Wahana Andika Mandiri.

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Akademis

   a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia terutama mengenai gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan.

   b. Membandingkan antara ilmu manajemen sumber daya manusia dan perilaku pegawai yang telah dipelajari dengan kenyataan empiris yang terjadi dalam dunia usaha.

2. Kegunaan Praktis

   a. Bagi Peneliti

   Dengan melakukan penelitian, pengetahuan dan wawasan penelitian akan bertambah. Peneliti lebih memahami praktek tentang gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penulis bisa mengetahui gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja di PT Wahana Andika Mandiri.

   b. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya memperbaiki gaya kepemimpinan didalam perusahan, memaksimalkan pemberian motivasi dalam

perusahaan dan dapat menerapkan disiplin kerja sehingga dapat tercapai kinerja karyawan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh PT Wahana Andika Mandiri.

c. Bagi Pembaca

Dengan membaca hasil penelitian, pembaca dapat mengetahui manfaat gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Wahana Andika Mandiri. Hasil penelitian ini semoga juga berguna sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA * YAYASAN ABDI KARYA *