

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan karyawan atau pegawai untuk menjalankan kegiatan rumah tangga produksi perusahaan. Hampir di semua perusahaan mempunyai tujuan yaitu memaksimalkan keuntungan dan nilai bagi perusahaan, dan juga untuk meningkatkan kesejahteraan pemilik dan karyawan. Karyawan atau pegawai merupakan unsur terpenting dalam menentukan maju mundurnya suatu perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukan karyawan yang sesuai dengan persyaratan dalam perusahaan, dan juga harus mampu menjalankan tugas-tugas yang telah ditentukan oleh perusahaan. Kemampuan karyawan tercermin dari kinerja, kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal. Kinerja karyawan tersebut merupakan salah satu modal bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Sehingga kinerja karyawan adalah hal yang patut diperhatikan oleh pemimpin perusahaan.

PT. Plaza Auto Prima (Plaza Toyota) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang Otomotif. Perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang berdiri tahun 2002. Dan beroperasi sebagai bengkel resmi produk mobil Toyota, yang memfokuskan pada Service kendaraan dan purna jual.

PT. Plaza Auto Prima (Plaza Toyota) sendiri memiliki beberapa cabang untuk wilayah jakarta yakni ada 6 cabang dan 3 cabang di luar jakarta. Penelitian ini memfokuskan pada karyawan PT. Plaza Auto Prima (Plaza Toyota) yang berlokasi di Grogol, Jakarta Barat karena disini pusat kegiatan manajerial dilakukan.

Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan tersebut. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat. Keberhasilan karyawan dapat diukur melalui kepuasan konsumen, berkurangnya jumlah keluhan dan tercapainya target yang optimal.

Dalam penelitian ini peneliti akan menganalisis masalah terhadap apa yang di alami oleh perusahaan yakni dengan langsung melihat dari laporan dan data yang sudah ada kemudian informasi dari pihak perusahaan terkait apa yang sedang di alami dari tahun ke tahun mulai dari pencapaian unit entry kendaraan service yang menurun, meningkatnya komplain dari customer dengan alasan pelayanan yang kurang memuaskan akibat dari service kendaraan tersebut sehingga adanya Return Job atau pengerjaan ulang akibat kinerja service kendaraan yang dilakukan oleh teknisi masih belum sesuai harapan customer sehingga menimbulkan keluhan-keluhan yang mengarah pada penilaian kurang baik.

Tabel 1.1
 Hasil Kinerja Karyawan Untuk Target Dan Pencapaian Unit Entry
 (Kendaraan Service) Pada Plaza Toyota Kyai Tapa Dari Tahun 2014-2018

Tahun	Target Unit Entry (100 %) (Unit / Tahun)	Pencapaian (Unit)	Presentase (%)
2014	13.920 unit	12.984 unit	93 %
2015	15.120 unit	13.404 unit	88 %
2016	16.320 unit	14.376 unit	88 %
2017	17.520 unit	15.456 unit	88 %
2018	18.720 unit	16.152 unit	86 %

Sumber : Data Dari Plaza Toyota Kyai Tapa

Tabel 1.2
 Hasil Kinerja Karyawan Untuk Data Complain Customer (Kendaraan
 Service) Pada Plaza Toyota Kyai Tapa Dari Tahun 2014-2018

Tahun 2018 (Bulan)	Target (100 %)= (0 unit complain)	Aktual Complain (unit)	Presentase (%)
2014	12 unit	17 unit	70 %
2015	12 unit	21 unit	57 %
2016	12 unit	16 unit	75 %
2017	12 unit	28 unit	42 %
2018	12 unit	32 unit	38 %

Sumber : Data Dari Plaza Toyota Kyai Tapa

Pada Tabel 1.1 dilihat dari pencapaian target ditahun 2018 belakangan ini setiap tahun nya dari tahun ke tahun yang dimana targetnya selalu tidak tercapai. Dan tabel 1.2 dimana masih adanya unit kendaraan yang complain terhadap hasil dari pekerjaan kendaraan nya.

Terdapat faktor negatif yang dapat menurunkan kinerja karyawan, diantaranya adalah menurunnya keinginan karyawan untuk mencapai

prestasi kerja, kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan sehingga kurang menaati peraturan, pengaruh yang berasal dari lingkungannya, teman sekerja yang juga menurun semangatnya dan tidak adanya contoh yang harus dijadikan acuan dalam pencapaian prestasi kerja yang baik. Semua itu merupakan sebab menurunnya kinerja karyawan dalam bekerja. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja diantaranya adalah gaya kepemimpinan, lingkungan kerja dan motivasi kerja.

Kepemimpin merupakan salah satu faktor penting karena faktor kepemimpinan dapat memberikan pengaruh yang berarti terhadap kinerja karyawan karena pimpinan yang merencanakan, menginformasikan, membuat, dan mengevaluasi berbagai keputusan yang harus dilaksanakan dalam perusahaan tersebut.

Keberhasilan suatu perusahaan ditunjang oleh peran dari seorang pemimpin dengan gaya kepemimpinan dalam mempengaruhi bawahannya. Untuk mewujudkan kepemimpinan yang efektif diperlukan pemimpin yang berkualitas dan profesional yang mampu memotivasi bawahan agar dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut. Setiap pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda-beda. Dimana gaya pemimpin yang terjadi pada Plaza Toyota ini adalah dimana pemimpin membuat keputusan tanpa ingin dicampuri dengan saran bawahan dan kurang memperhatikan baik buruknya efek kepada bawahan sehingga akan menyebabkan kinerja

karyawan terganggu. Kemudian kurangnya kepedulian terhadap masukan dari bawahan, kurang merespon kebutuhan karyawan seperti fasilitas yang harusnya menjadi hak karyawan itu sendiri seperti wifi, kebersihan kamar mandi dan ruangan kerja yang nyaman. Sehingga karyawan yang bekerja pun menjadi kurang bersemangat untuk bekerja.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah faktor lingkungan kerja. Lingkungan kerja juga berperan dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan yang dibangun dalam perusahaan diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan, karena dengan lingkungan kerja yang nyaman, aman dan fasilitas karyawan yang terpenuhi akan mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan optimal. Untuk mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif perlu melibatkan pemimpin, manajemen dan karyawan itu sendiri.

* Lingkungan kerja yang kurang kondusif dapat dilihat dari : Fasilitas kantin karyawan yang kurang memadai, AC dan jaringan internet yang terkadang masih bermasalah sehingga menghambat kegiatan operasional pada karyawan, kurangnya kesadaran karyawan terhadap kebersihan. Kemudian lingkungan kerja sesama karyawan yang kurang peduli atau pun kerjasama satu sama lain yang harus diperbaiki baik ketika bekerja atau disaat berkomunikasi.

Faktor lain selanjutnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja karyawan. Ada beberapa hal yang berhubungan dengan kinerja karyawan Plaza Toyota Kyai Tapa yang harus

mendapat perhatian yaitu masih ditemukannya penempatan orang yang tidak pada tempatnya yakni tidak sesuai dengan jabatan atau kemampuan kerjanya, kurangnya penghargaan terhadap karyawan yang berkinerja baik, Kemudian karyawan dituntut untuk mencapai target perusahaan baik dalam pengerjaan service kendaraan dengan waktu secepat mungkin dan kerjasama antar karyawan dengan fasilitas yang seadanya. Keadaan yang demikian harus diantisipasi secepatnya karena jika seorang karyawan mempunyai motivasi yang rendah. Akibatnya dalam bekerjanya mereka biasanya kurang bersemangat, malas, lambat bahkan bisa banyak melakukan kesalahan dan lain-lain hal yang bersifat negatif seperti kemangkiran, telat masuk kerja dan lain-lain.

Oleh sebab itu Karyawan mempunyai peran yang sangat penting untuk pertumbuhan perusahaan, dengan melihat latar belakang yang sudah di jelaskan di atas, maka dari itu, pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dirasa perlu dan menjadi salahsatu cara serta solusi dalam mengukur, dan menilai kinerja karyawan berdasarkan beberapa variabel tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka judul peneliti adalah : **PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PLAZA TOYOTA KYAI TAPA.**

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut maka dirumuskan suatu pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja karyawan di Plaza Toyota Kyai Tapa?
2. Apakah terdapat pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja di Plaza Toyota Kyai Tapa?
3. Apakah terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja karyawan di Plaza Toyota Kyai Tapa?
4. Apakah terdapat pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Plaza Toyota Kyai Tapa?
5. Apakah terdapat pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja karyawan di Plaza Toyota Kyai Tapa?
6. Apakah terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja karyawan melalui Motivasi Kerja di Plaza Toyota Kyai Tapa?
7. Apakah terdapat pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja karyawan melalui Motivasi Kerja di Plaza Toyota Kyai Tapa?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan

lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja karyawan di Plaza Toyota Kyai Tapa.
2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja di Plaza Toyota Kyai Tapa.
3. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja karyawan di Plaza Toyota Kyai Tapa.
4. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja karyawan di Plaza Toyota Kyai Tapa.
5. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan di Plaza Toyota Kyai Tapa.
6. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja karyawan melalui Motivasi Kerja di Plaza Toyota Kyai Tapa.
7. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja karyawan melalui Motivasi Kerja di Plaza Toyota Kyai Tapa.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

a) Penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam pembahasan-pembahasan mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi bahan informasi yang berguna bagi masyarakat dan sebagai bahan referensi yang mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik pada variabel gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, motivasi kerja, dan kinerja karyawan, serta dalam bidang penelitian yang sama.

b) Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi pustaka dan literatur yang positif terhadap penelitian selanjutnya, serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi bagi pimpinan dan karyawan Plaza Toyota Kyai Tapa.

2. Manfaat Praktis

a) Sebagai saran bagi pimpinan untuk meningkatkan gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, motivasi kerja, dan kinerja karyawan.

b) Diharapkan juga dapat menambah wawasan dan aplikasi ilmu pengetahuan bagi para pengembang sumber daya manusia (praktisi) sehingga dapat menjadi acuan agar dapat meningkatkan sumber daya manusia positif yang diperoleh dari pendidikan formal.

BAB II

LANDASAN TEORI