

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan jaman saat ini menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mampu bersaing dengan perusahaan lain yang lebih maju. Oleh karena itu tujuan setiap sumber daya manusia dalam organisasi atau perusahaan harus dikembangkan dan dijaga agar searah dengan tujuan organisasi atau perusahaan tersebut. Disamping itu sumber daya manusia didalam organisasi atau perusahaan diharapkan memiliki gaya kepemimpinan, kompetensi dan kinerja yang baik untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut D.E Mc Farlan dalam Sudarman Danim (2012: 55) mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses dimana pimpinan dilukiskan akan memberi perintah atau pengaruh, bimbingan atau proses mempengaruhi pekerjaan orang lain dalam memilih dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dengan gaya kepemimpinan seseorang yang cakap dan tegas diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja para karyawan. Para karyawan yang tidak merasa puas terhadap pekerjaannya akan terlihat dari kinerja para karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya yang rendah dan menyebabkan menurunnya kontribusi pegawai terhadap sales yang menurun sehingga pegawai

tersebut tidak mendapatkan apa yang diharapkan, hal ini berdampak kepada ketidakpuasan kerja pegawai tersebut atas apa yang telah dicapai.

Gaya kepemimpinan turut mempengaruhi kinerja pegawai PT. Electronic city Indonesia, Tbk. Sebagian pegawai menganggap peraturan yang diberikan oleh para atasan tidak mengikat secara keseluruhan para karyawan, sehingga pekerjaan yang dilakukannya pun dikerjakan dengan keterpaksaan, kurangnya kemauan pegawai untuk meningkatkan kualitas dan prestasi kerjanya, sehingga menyebabkan kinerja pegawai tersebut rendah dan kontribusi pegawai terhadap toko Electronic city pun menurun. Fenomena ini ditandai dengan sales yang terus menurun apabila ditinjau dari total pendapatan perbulan dan pertahun dan banyaknya pengurangan karyawan yang terjadi, akibat dari pendapatan keuntungan toko yang terus menurun sedangkan pengeluaran terus bertambah.

Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting ketika pegawai melakukan aktivitas kerjanya. Lingkungan kerja menurut Alex S. Nitisemito dalam Danang Sunyoto (2015: 38) adalah sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan misalnya kebersihan,keamanan,kondisi kerja, hubungan karyawan, peraturan kerja, dan lain-lain.

Lingkungan kerja pegawai sangat berdampak langsung terhadap kepuasan kerja pegawai, dengan terpenuhinya suasana pada lingkungan kerja perusahaan, tentunya karyawan akan sangat mudah dalam menjalankan kinerjanya. Fenomena yang terjadi di toko Electronic city yang menyangkut hubungan antar pegawai

yaitu kurangnya fasilitas kelengkapan kerja yang mendukung pekerjaannya. Terkadang para pegawai mengeluarkan biaya sendiri untuk membeli peralatan kerja, guna terpenuhinya kebutuhan kerja tersebut tanpa adanya uang pengganti dari perusahaan, dengan kurangnya kelengkapan kerja tersebut terkadang proses pekerjaan jadi sedikit terhambat. Hal ini yang menjadikan ketidakpuasan pegawai atas ketidaklengkapan alat kerja tersebut dan menyebabkan banyaknya complaint customer atas pelayanan yang diberikan.

Kinerja pegawai didukung oleh kondisi atau lingkungan kerja yang baik, meliputi penerangan, suhu udara, tingkat keamanan dan kenyamanan, hubungan antar pegawai, dan lain-lain yang mampu meningkatkan suasana kerja yang kondusif yang dapat mendorong semangat pegawai dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan menambah kepuasan bekerja setiap pegawai. Kelangsungan kerja pegawai Electronic city dan para sales didukung dengan fasilitas-fasilitas kerja yang memadai, karena pekerjaan tersebut sangat bergantung pada komputer dan koneksi internet yang baik. Apabila jaringan internet tersebut mengalami masalah maka kinerja pegawai pun akan terhambat, karena seluruh stok barang hanya dapat dilihat melalui jaringan internet yang koneksi, dan kebersihan toko menjadi tanggung jawab seluruh karyawan yang bekerja, tanpa harus berpangku tangan kepada petugas *cleaning service* yang ada. Selain itu penerangan dalam toko juga sangat berpengaruh, karena adanya kebijakan dari beberapa toko berbeda, beberapa toko mengeluarkan kebijakan dalam hal penerangan lampu utama, biasanya dinyalakan hanya pada pukul 11.00 WIB saja, dan hanya beberapa lampu saja yang dinyalakan guna menghemat daya listrik.

Armstrong dalam Donni Juni Priansa (2014: 253) menyatakan bahwa kompetensi adalah kapasitas yang dimiliki pegawai, yang mengarah kepada perilaku yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan serta sesuai dengan ketetapan organisasi, yang pada gilirannya akan membawa hasil seperti yang diinginkan.

Kompetensi adalah karakteristik dasar seseorang (individu) dalam bekerja. Karakteristik pegawai di PT. Electronic city Indonesia, Tbk mempunyai karakter yang berbeda-beda. Karyawan harus mampu menjalankan tugas dan pekerjaan yang diberikan, karena setiap bagian atau posisi mempunyai pekerjaan yang berbeda-beda, selain itu seluruh karyawan harus mampu menguasai tugas atau pekerjaan dari rekan kerja yang lain. Karena apabila dari salah satu pegawai tidak masuk dapat digantikan oleh rekan kerja yang lain. Karena ketika karyawan baru masuk, dia hanya diberikan pelatihan sesuai dengan jabatannya saja, setelah itu dia dituntut untuk belajar sendiri dari rekan kerja yang lebih senior.

Fenomena yang terjadi pada PT. Electronic City Indonesia, Tbk adalah kurang bersemangatnya dalam melakukan pekerjaannya dikarenakan fasilitas kantor yang tidak memadai dan kurangnya ketegasan dalam memimpin kepada para karyawan. Selain itu pegawai dituntut harus mampu melaksanakan semua pekerjaan dengan terampil tanpa bantuan atasan. Pegawai yang bekerja lebih lama biasanya akan lebih paham dengan system computer yang ada dan cenderung lebih cakap dan terampil dalam menjalankan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Karena ketika ada customer berbelanja, mereka harus membuat data untuk pembelian barang tersebut, dan proses tersebut cukup memakan waktu lama.

Kompensasi merupakan kontra prestasi terhadap penggunaan tenaga atau jasa yang telah diberikan oleh tenaga kerja. Kompensasi merupakan jumlah paket yang ditawarkan organisasi kepada pekerja sebagai imbalan atas penggunaan tenaga kerjanya. Werther dan Davis dalam Wibowo (2014: 289) mendefinisikan kompensasi sebagai apa yang diterima pekerja sebagai tukaran atas kontribusinya kepada organisasi.

Di dalam kontribusi terdapat sistem insentif yang menghubungkan kompensasi dengan kerja. Dengan kompensasi kepada pekerja diberikan penghargaan berdasarkan kinerja dan bukan berdasarkan senioritas atau jumlah jam kerja Werther dan Davis dalam Wibowo (2014: 289).

Kompensasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Setiap pegawai akan merasa dihargai kinerjanya atas imbalan yang ia terima. Gaji yang diberikan PT. Electronic City Indonesia, Tbk kepada pegawainya memberikan kepuasan kerja pegawai yang berdampak pada kinerja pegawai akan meningkat. Serta adanya insentif, para pegawai diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya dan merasa termotivasi akan kompensasi yang diberikan oleh perusahaan. Karyawan yang merasa belum puas dengan kompensasi yang diberikan akan cenderung memiliki motivasi yang rendah dan tidak memiliki semangat bekerja atau bekerja secara bermalasan. Disamping itu, gaji, bonus dan insentif yang diberikan kepada pegawai PT. Electronic City Indonesia, Tbk dapat memberikan rangsangan lain berupa penghargaan atau reward apabila kinerjanya dapat melampaui target yang diberikan oleh perusahaan.

Kompensasi berupa bonus ataupun insentif juga sangat mempengaruhi dalam kinerja para karyawan PT. Electronic City Indonesia, Tbk. Tidak jelasnya bonus yang diberikan oleh pihak PT. Electronic City Indonesia, Tbk membuat para karyawan tidak merasa termotivasi akan pekerjaan yang dilakukannya, sehingga banyak karyawan yang menjual barang dari luar toko guna menutupi kekurangan keuangan yang dialaminya. Karena apabila para karyawan hanya mengandalkan gaji tidak akan menutupi biaya kehidupan sehari-harinya.

Kepuasan kerja (*Job satisfaction*) adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima Robbins dalam Wibowo (2014: 413).Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini tampak pada sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Keadaan emosional pegawai yang menganggap pekerjaannya menyenangkan berdampak positif pada kinerja dan kontribusi sales yang ada. Gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompetensi dan kompensasi dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Electronic City Indonesia, Tbk. Pegawai yang merasa puas akan apa yang diperoleh atas seluruh pekerjaannya cenderung lebih semangat dalam bekerja serta meningkatkan kualitas dirinya dan tidak akan ada kecemburuan sosial.

Penelitian yang dilakukan oleh Ramlan Ruvendi (2005) dengan judul ” imbalan dan gaya kepemimpinan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan

dibalai besar industry hasil pertanian Bogor” menyatakan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara gaya kepemimpinan dengan kepuasan kerja.

Anak Agung Ngurah Bagus Dhermawan(2012) dengan judul “Pengaruh Motivasi, Lingkungan kerja, Kompetensi, dan Kompensasi terhadap kepuasan kerja dan Kinerja pegawai di lingkungan Kantor Dinas pekerjaan umum Provinsi Bali”. Menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan dari lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.

Mega Arum Yunanda (2013) dengan judul “Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan di Perum Jasa Tirta Malang bagian Laboratorium Kualitas air” menjelaskan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara lingkungan kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin nyaman lingkungan kerja mengakibatkan kinerja karyawan meningkat, jika kepuasan kerja karyawan juga meningkat.

Pasaman Silaban (2011) dengan judul “Analisis Pengaruh Sistem Kompensasi dan Kesempatan Promosi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi” menunjukkan bahwa system kompensasi positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Widyatmini dan Luqman Hakim (2008) dengan judul “Hubungan Kepemimpinan, Kompensasi dan Kompetensi terhadap Kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kota Depok” menunjukkan bahwa kepemimpinan, kompensasi dan kompetensi mempunyai hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan.

Terdapat perbedaan dalam ke lima penelitian ini pada penelitian pertama, variabel gaya kepemimpinan mempunyai hubungan yang kuat secara signifikan terhadap kinerja pegawai secara statistik. Dan variabel lingkungan kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan pada ke tiga menjelaskan bahwa variabel kompensasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Pada hasil penelitian ke empat menunjukkan bahwa kompensasi dan motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Dan pada penelitian kelima menunjukkan bahwa kepemimpinan, kompensasi, dan kompetensi mempunyai hubungan yang positif terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis ingin membahas masalah tersebut dengan mengambil judul **“PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, LINGKUNGAN KERJA, KOMPETENSI DAN KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN DI PT. ELECTRONIC CITY INDONESIA, TBK.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang disebutkan penulis di atas, perumusan masalah akan membahas tentang:

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Electronic city ?
2. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Electronic city ?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Electronic city ?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Electronic city ?
5. Apakah kompetensi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Electronic city ?
6. Apakah kompetensi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Electronic city ?
7. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Electronic city ?
8. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Electronic city ?
9. Apakah kepuasan kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja Karyawan PT. Electronic city ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis antara pengaruh gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi dan kompetensi (variable bebas) terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan(variable tetap) sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Electronic city.
2. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PT. Electronic city.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Electronic city.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Electronic city.
5. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Electronic city.
6. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan PT. Electronic city.
7. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Electronic city.
8. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan PT. Electronic city.
9. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Electronic city.

Adapun manfaat dari penelitian:

1. Bagi pihak PT. Electronic City Indonesia:

Diharapkan melalui penelitian ini didapat suatu hasil yang maksimal yang dapat dijadikan bahan masukan bagi perusahaan:

- a. Memberikan informasi berdasarkan "Analisis pengaruh gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompetensi dan kompensasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan kantor PT. Electronic city".
- b. Memberikan rekomendasi yang bersifat saran untuk lebih meningkatkan gaya kepemimpinan, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.
- c. Memberikan rekomendasi yang bersifat saran untuk lebih meningkatkan perhatian terhadap lingkungan kerja, kompetensi dan kompensasi untuk karyawan guna untuk meningkatkan kinerja.

2. Bagi Penulis:

Melalui penelitian ini penulis mendapatkan pengalaman menulis dan pemahaman lebih mendalam mengenai pelaksanaan penelitian yang baik dan benar, khususnya dalam penelitian tentang sumber daya manusia yang membahas tentang pengaruh gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompetensi dan kompensasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja

karyawan PT. Electronic cityIndonesia dengan menggunakan pendekatan SPSS, serta meningkatkan pengetahuan penulis

3. Bagi pihak lain:

Agar dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan pengetahuan Sumber daya manusia dan penelitian tentang tentang pengaruh gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompetensi dan kompensasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lain yang mengadakan penelitian dengan bidang kajian yang sama, sebagai bahan pembandingan dalam melakukan penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI