

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu Organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan organisasi perlu adanya system yang efisien dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki. Perlu adanya pemahaman tentang manajemen sumber daya manusia. Khususnya dalam bidang kinerja, karena keberhasilan suatu organisasi salah satunya ditentukan oleh kualitas kinerja anggota yang berkerja didalamnya.

Kinerja karyawan merupakan tolak ukur suatu organisasi untuk dapat mencapai tujuan organisasi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang, sehingga dalam hal ini perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melihat kinerja yang cukup baik dan mempertahankan kinerja yang kurang baik menjadi lebih baik.

Kinerja merupakan gambaran mengenai sejauh mana keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsi pokoknya dalam rangka mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misinya. Dengan kata lain, kinerja merupakan prestasi yang dapat dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu. Istilah kinerja atau performance seringkali dikaitkan dengan kondisi keuangan perusahaan. Kinerja merupakan hal penting yang harus dicapai oleh setiap perusahaan dimanapun, karena kinerja merupakan cerminan dari kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengalokasikan sumber dayanya.

Terbentuknya kinerja yang baik akan menimbulkan umpan balik (feedback) kepada bawahan itu sendiri/pegawai, yaitu akan menimbulkan Kepuasan Kerja kerja yang tinggi dan juga umpan balik (feedback) pada atasan /pimpinan yaitu akan selalu memperbaiki kepemimpinannya dan mampu untuk mendorong/Kepuasan Kerja bawahan dan kemudian performance akan tinggi sehingga kepuasan tercapai, pada akhirnya kinerja akan meningkat.

Kinerja atau unjuk kerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku yang nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi.

Di jaman modern saat ini diperlukan usaha yang baik dan seorang Pimpinan yang bersifat jujur, adil, dan transparan serta dapat meningkatkan kinerja karyawannya mulai dari atas sampai atas, termasuk karyawan di PT. Unibless Indo Multi.

PT. Unibless Indo Multi (UNIBLESS) yang resmi berdiri pada 4 Agustus 2010 (berdasarkan Akta Nomor 01, tanggal 4 Agustus 2010 dibuat oleh Notaris Trisia Dearma Saragih, SH dan disahkan oleh Keputusan Menteri Hukum dan HAM No. AHU-40840.AH.01.01. Tahun 2010) fokus pada upaya pengembangan solusi dokumen dan Information Technology (IT) yang profesional dan efisien.

Salah satu Layanan Digitalisasi Arsip yang dapat diberikan oleh PT. Unibless Indo Multi adalah Jasa Penyediaan Aplikasi Electronic Filling System/EFS (eg: UniDocSys) dan Document Management System (eg: OpenText).

Dokumen manajemen sistem ini merupakan software aplikasi atau web yang dirancang untuk memudahkan pihak manapun dalam mengelola dokumen yang dimiliki.

PT. Unibless Indo Multi selaku Perusahaan yang melayani Jasa Digitalisasi Arsip siap memberikan layanan yang berkualitas dengan solusi yang lengkap dan harga yang kompetitif.

PT. Unibless Indo Multi (UNIBLESS) adalah sebagai perusahaan yang bergerak dalam penyediaan Barang dan Jasa yang berkaitan dengan IT, Solusi Dokumen dan Peralatan Perkantoran Modern beralamat di Ruko Grand Pasar Minggu Blok 88E, Jalan Rawa Bambu Raya, Jakarta Selatan No. 88. Perusahaan ini memiliki karyawan sejumlah 100 orang.

Peran seorang pemimpin penting untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan termasuk organisasi perusahaan di Jakarta terutama berkaitan dengan kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi.

Berdasarkan data yang dibeikan oleh Kepala HRD PT. Unibless Indo Multi diperoleh informasi bahwa terdapat indikasi penurunan kinerja karyawan pada tiga tahun terakhir, dikarenakan ketidaktepatan waktu penyelesaian pekerjaan, tingginya tingkat complain klien, dan terdapat penurunan penjualan pada semua jenis produk.

Berikut ini disajikan daftar produk-produk pada PT. Unibless Indo Multi.

Tabel 1. 1
Indikasi rendahnya unit PT. Unibless Indo Multi

Jumlah Produk PT Unibless Indo Multi				
Periode 2019-2021				
Produk	Jenis	Tahun		
		2019	2020	2021
Kearsipan	Mobile File	1.200	750	500
	Rack Pallet	1.000	800	600
	Filling Cabinet	900	400	200
Peralatan Kantor	Meja Kantor	1.500	1.000	750
	Kursi Kantor	1.500	1.000	750
	Brankas	500	300	200
Peralatan Perbankan	Mesin Hitung Uang	600	450	300
	Mesin Detektor Uang	600	450	300
	Mesin Paper Shredder	350	250	100
Total		8.150	5.400	3.700

(Sumber: Laporan Tahunan PT. Unibless Indo Multi)

Dari indikasi pada table 1.1 dapat dilihat bahwa tingkat penjualan terus mengalami penurunan yang sangat signifikan. Pada tahun 2019 memperoleh penjualan sebesar 8.150 unit, sedangkan ditahun 2020 mengalami penurunan sebesar 5.400 unit. Serta pada tahun 2021 kembali mengalami penurunan penjualan sebesar 3.700 unit. Penurunan di sebabkan karena beberapa perusahaan sudah merubah system penyimpanan pada bentuk hardisk dimana berbentuk hardisk atau secara computer memiliki banyak keuntungan seperti menghemat biaya, menghemat ruang/tempat serta memudahkan pencarian dokumen. Dapat dikatakan bahwa masih di perlukan lebih serius pada karyawan di Unibless agar bisa meningkatkan target penjualan serta dapat memberikan hasil yang lebih baik kepada perusahaan.

Berikut ini data tabel pencapaian target pada PT. Unibless Indo Multi selama tiga tahun terakhir.

Tabel 1. 2
Data Tabel Pencapaian Target PT. Unibless Indo Multi

Summary Penjualan Produk PT Unibless Indo Multi				
Periode 2019-2021				
Produk	Jenis	Tahun		
		2019	2020	2021
Kearsipan	Mobile File	350.000.000	275.000.000	169.000.000
	Rack Pallet	250.000.000	200.000.000	175.000.000
	Filling Cabinet	75.000.000	49.000.000	35.000.000
Peralatan Kantor	Meja Kantor	700.000.000	450.000.000	350.000.000
	Kursi Kantor	600.000.000	400.000.000	300.000.000
	Brankas	900.000.000	500.000.000	350.000.000
Peralatan Perbankan	Mesin Hitung Uang	500.000.000	300.000.000	200.000.000
	Mesin Detektor Uang	500.000.000	300.000.000	200.000.000
	Mesin Paper Shredder	100.000.000	75.000.000	50.000.000
Total		3.975.000.000	2.549.000.000	1.829.000.000

Pada tabel 1.2 Berdasarkan data pencapaian target tersebut mengalami penurunan penjualan dari masing-masing pada setiap tahunnya. Pada tahun 2019 memperoleh penjualan sebesar Rp3.975.000.000, dan di tahun berikutnya 2020 sebesar Rp 2.549.000.000, serta tahun 2021 memperoleh pendapatan Rp 1.829.000.000. dari hasil penjualan tersebut bahwa ada unsur yang mempengaruhinya. Solusi agar pencapaian target terpenuhi adalah dengan melakukan upgrade pada masing masing unit dan melakukan promosi di berbagai platform terkini serta menjalin kerja sama dengan influence untuk menarik simpatik konsumen untuk dapat membeli unit unit yang di hasilkan oleh PT Unibless Indo Multi. Peneliti menemukan fenomena yang terjadi dari kinerja karyawan yaitu:

1. Kualitas kerja karyawan yang belum dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya. Dimana seharusnya hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna yang meliputi ketelitian dalam bekerja dan hasil pekerjaannya yang memenuhi standar perusahaan.

2. Kuantitas Pekerjaan adalah jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang telah diselesaikan. Yang terjadi beberapa karyawan yang bertugas melayani complaint perihal pelayanan yang diterima tamu tidak sesuai dengan apa yang diinginkan misalnya: memerlukan kamar segera dibersihkan tetapi hingga pulang dari tour, kamar tidak juga dibersihkan padahal tamu tersebut telah memberitahukan bagian housekeeping yang ada.
3. Tanggung jawab menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.

Kinerja merupakan perilaku nyata yang di tampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja yang baik tercipta jika karyawan mendapatkan rasa nyaman dalam bekerja dan mendapatkan apa yang menjadi tujuannya. Faktor-Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja di antara nya adalah Gaya Kepemimpinan, kepemimpinan, lingkungan kerja, Kepuasan Kerja, beban kerja, pelatihan, kepuasan kerja dan sebagainya. Jika dihubungkan dengan masalah kinerja karyawan maka ada beberapa faktor yang menjadi penyebab, yaitu Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja.

Pengertian Gaya Kepemimpinan adalah suatu perwujudan tingkah laku dari seorang pemimpin, yang menyangkut kemampuannya dalam memimpin.

Perwujudan tersebut biasanya membentuk suatu pola atau bentuk tertentu. (Desilia Purnama Dewi Harjojo 2019 : 109).

Pada perusahaan ini pimpinan perusahaan masih kurang bijak mempertahankan kebutuhan karyawan dengan baik. Berdasarkan hasil tersebut untuk menggambarkan kepemimpinan di PT. Unibless Indo Multi, kembali dilakukan penyebaran kuisisioner sementara terhadap 20 orang karyawan. Hasil penyebaran dapat dilihat pada table 1.3.

Berikut ini disajikan hasil pra survey tentang Gaya Kepemimpinan di PT. Unibless Indo Multi.

Tabel 1. 3
Hasil PraSurvey Mengenai Gaya Kepemimpinan PT. Unibless Indo Multi

Pernyataan	Hasil			Jumlah Sampel
	Setuju	Netral	Tidak Setuju	
1. Apakah pemimpin Kepuasan Kerja karyawan dalam melakukan pekerjaan	5	2	13	20
2. Apakah Karyawan Kepuasan Kerja atas apa yang telah diberikan oleh atasan	6	2	12	20
3. Apakah Kepuasan Kerja dari atasan harus lebih ditingkatkan	11	4	5	20
4. Saya mendapatkan kesempatan untuk memberikan saran kepada pimpinan.	5	5	10	20
5. Kebijakan banyak dibuat oleh pimpinan.	7	2	11	20
Total	34	15	51	100

Berdasarkan table 1.3 dapat dilihat bahwa gaya kepemimpinan di PT. Unibless Indo Multi secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan, terlihat dari hasil kousioner sementara bahwa gaya kepemimpinan yang mendapat

respon negative dari bawahan, seperti pada point satu dimana pemimpin kurang memberikan Kepuasan Kerja kepada karyawan serta pada point 3 menjelaskan bahwa pimpinan harus lebih memberikan Kepuasan Kerja kepada karyawan. Hal tersebut menyebabkan bila pekerjaan yang akan diberikan meperlu ditingkatkan lagi mengenai Kepuasan Kerja kepada kaaryawan sehingga karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan maksimal.

Selanjutnya fenomena dari gaya kepemimpinan yang terjadi di dalam PT. Unibless Indo Multi yaitu:

1. Terdapat pemimpin yang kurang memiliki peran dalam menyikapi suatu persoalan yang terjadi. Dimana pemimpin bersikap tak acuh dalam mencari solusi untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang terjadi didalam perusahaan.
2. Pemimpin juga kurang merangsang kreatifitas karyawan. Dimana pemimpin kurang membuat proses kreatifitas karyawan dalam keadaan nyaman sebaliknya pemimpin menciptakan suasana yang kurang baik menurut para karyawan. Sehingga dalam melakukan pekerjaan timbulnya rasa malas, kurang percaya diri. Karena itu akan menjadi hambatan bagi hubngan antar karyawan dan atasan.

3. Dan kurangnya komunikasi yang baik antara karyawan dan pimpinan.

Dilihat dari hasil observasi dimana pemimpin kurang mengkoordinasikan kegiatan atau pekerjaan para karyawannya, yang membuat para karyawan kurang memahami apa sebenarnya apa yang mereka kerjakan.

Selain gaya kepemimpinan, lingkungan kerja di indentifikasi sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja di perusahaan ini. Lingkungan kerja merupakan wadah rangkaian kelompok dengan berbagai fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan (Sedarmayanti, 2017). Berikut adalah hasil tentang lingkungan kerja di PT. Unibless Indo Multi.

Berikut ini disajikan hasil pra survey tentang Lingkungan Kerja di PT. Unibless Indo Multi.

Tabel 1. 4

Hasil PraSurvey Mengenai Lingkungan Kerja di PT. Unibless Indo Multi.

Pernyataan	Hasil			Jumlah Sampel
	Setuju	Netral	Tidak setuju	
1. Saya merasa puas atas sarana dan prasarana yang disediakan.	8	2	10	20
2. Saya mendapatkan keamanan dalam pekerjaan yang sesuai standar.	6	1	13	20
3. Saya mendapatkan sosialisasi di tempat kerja cukup baik.	5	3	12	20
4. Saya mendapatkan keamanan di tempat kerja.	11	4	6	20
5. Saya mendapatkan memiliki fasilitas kesehatan lingkungan.	6	4	10	20
Total	36	14	51	100

Pada table 1.4 dapat dilihat Lingkungan Kerja di PT. Unibless Indo Multi secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan, hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa indikator lingkungan kerja masih ditanggapi negatif oleh bawahan, seperti fasilitas yang kurang memadai, keselamatan kerja yang tidak

memadai, sosialisasi di tempat kerja yang kurang baik, kurangnya keamanan di tempat kerja, kurangnya fasilitas kesehatan lingkungan.

Disamping itu penulis juga menemukan bahwa lingkungan kerja di PT. Unibless Indo Multi tidak memenuhi standar SOP perusahaan dimana fasilitas fasilitas yang disediakan perusahaan kurnag menunjang kegiatan perkatoran yang nyaman.

Selanjutnya fenomena yang terjadi dari Kepuasan Kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan Kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat di lihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan kerja.

Ruang lingkup manajemen sumber daya manusia secara umum membahas hal-hal berkaitan dengan manusiawi termasuk di dalamnya adalah kepuasan kerja pegawai. Kepuasan kerja pegawai merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan yang dirasakan pegawai dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa pegawai memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas pekerjaan. Kepuasan kerja juga merupakan suatu sikap positif pegawai terhadap berbagai situasi di tempat pekerjaan. Bagi organisasi, kepuasan kerja pegawai harus mendapat perhatian dan pemenuhan hal ini terutama menjadi tugas pimpinan organisasi. Bagi karyawan, kepuasan kerja merupakan faktor individu dan sarana untuk mencapai produktivitas kerja. Jadi dalam lingkup manajemen sumber daya manusia, faktor kepuasan kerja

memberikan manfaat baik bagi organisasi/perusahaan, pegawai, bahkan bagi masyarakat.

Kepuasan kerja bagi seorang pegawai merupakan faktor yang amat penting karena kepuasan yang diperolehnya akan turut menentukan sikap positif terhadap pekerjaan. Perasaan puas dalam bekerja dapat menimbulkan dampak positif terhadap perilaku, seperti misalnya tingkat kedisiplinan dan semangat kerja yang cenderung meningkat. Kepuasan kerja juga berhubungan dengan outcomes seperti kinerja, sehingga apabila kepuasan kerja semakin tinggi maka akan menimbulkan semangat dalam bekerja. Dengan demikian seseorang akan lebih mudah mencapai tingginya kinerja.

Kepuasan kerja merupakan faktor yang mendorong hasil karyawan dan organisasi, karena kepuasan kerja adalah hasil karyawan memberikan pandangannya tentang apa yang dianggap penting bagi pekerjaannya. Selain itu, Kepuasan kerja adalah keadaan emosi positif atau emosi negatif yang berasal dari evaluasi terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja karyawan (Kaswan, 2017).

Berikut ini disajikan hasil pra survey tentang Kepuasan Kerja di PT. Unibless Indo Multi.

Tabel 1. 5

Hasil Prasurvey Kepuasan Kerja PT. Unibless Indo Multi

Pernyataan	Hasil			Jumlah Sampel
	Setuju	Netral	Tidak setuju	
1. Apakah gaji yang diberikan perusahaan sudah cukup untuk kebutuhan anda	8	2	10	20

2. Apakah Insentif yang telah diberikan perusahaan sesuai dengan jam lembur karyawan	6	1	13	20
3. Apakah gaji, insentif, dan lain sebagainya harus ditingkatkan di perusahaan ini sesuai dengan yang telah dikerjakan oleh karyawan	12	3	5	20
4. Orang yang berkarja dengan saya memberi dukungan yang cukup kepada saya.	10	0	10	20
5. Saya merasa senang dengan tingkat tanggung jawab dalam pekerjaan saya	7	2	11	20
Total	43	8	49	100

Pada table 1.5 terlihat bahwa penurunan kinerja karyawan juga disebabkan dari factor kepuasan kerja yang dimana karyawan merasa bahwa gaji yang diterima oleh karyawan belum sesuai dengan apa yang telah dikerjakan oleh para karyawan, serta dalam pembagian insentif mengenai jam kerja lembur juga tidak memenuhi harapan para karyawan. Sehingga ini menjadi bukti bahwa penurunan kinerja karyawan di PT. Unibless Indo Multi disebabkan oleh beberapa faktor yang sesungguhnya menjadi perhatian yang lebih bagi pihak manajemen perusahaan.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Djoko Setyo Widodo (2019) yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan”. Artikel “Pengaruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Kerja, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Dosen di STMIK Duta Bangsa Surakarta” dipublikasikan di Bangun Prajadi Cipto Utomo (2018). Sigit Prasetyo (2019) menerbitkan makalah berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Gaya

Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Hotel Berbintang Di Yogyakarta)". Selanjutnya Ari Cahyo Purnomo dkk. (2015) menerbitkan sebuah artikel berjudul "Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja."

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti melakukan penelitian dengan mengambil judul "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening di PT. Unibles Indo Multi". Alasan memilih judul penelitian ini dikarenakan menurut pandangan peneliti gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja merupakan tolak ukur untuk mengetahui kinerja karyawan kaitannya untuk mengukur seberapa jauh kontribusi atau hasil yang diberikan karyawan untuk perusahaan. Sedangkan alasan peneliti memilih obyek PT. Unibles Indo Multi dikarenakan peneliti melihat ada fenomena tingkat kinerja karyawan yang masih kurang dan ada beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka dapat dirumuskan suatu pokok permasalahan dari penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Apakah Gaya kepemimpinan berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Unibless Indo Multi?
2. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja pada PT.Unibless Indo Multi?
3. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Unibless Indo Multi?

4. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Unibless Indo Multi?
5. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Unibless Indo Multi?
6. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variable intervening PT.Unibless Indo Multi?
7. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variable intervening PT.Unibless Indo Multi?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja.
- b. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.
- c. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.
- d. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
- e. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
- f. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.
- g. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait antara lain:

- a. Bagi penulis, sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana ekonomi Manajemen pada Fakultas ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.
- b. Bagi perusahaan, sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam mengambil keputusan untuk menentukan langkah-langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variable intervening, memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga karyawan dapat meningkatkan kinerjanya dalam penjualan.
- c. Bagi pihak lain, sebagai bahan untuk menambah pengetahuan, referensi dan wawasan di bidang sumber daya manusia.

