

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Dalam menjalankan aktifitas usahanya, suatu perusahaan tentunya membutuhkan berbagai sumber daya, seperti material, modal, dan sumber daya manusia yaitu karyawan. Sumber daya manusia merupakan salah satu aset penting yang dimiliki oleh suatu perusahaan, karena memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya. Peranan sumber daya manusia bagi perusahaan tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerjanya tetapi juga dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan. Oleh sebab itu kinerja karyawan merupakan hal yang harus mendapatkan perhatian penting dari pihak perusahaan dengan cara mengelola dan membina sumber daya manusia yang ada sehingga para karyawan merasa puas dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya sehingga akan mampu berkontribusi untuk kinerja dan kemajuan perusahaan.

Karyawan merupakan salah satu aset pendorong perusahaan dimana mereka dituntut untuk bekerja lebih bersemangat agar mampu menghadapi persaingan untuk menjaga keberadaan perusahaan yang diwujudkan dalam bentuk kinerja individual yang tinggi. Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan pekerjaan yaitu dengan tercapainya kinerja yang baik, sesuai dengan standar kinerja yang telah ditetapkan dan sesuai dengan visi dan misi organisasi. Kinerja organisasi perusahaan tentunya tergantung dari kinerja

individu-individu yang ada pada perusahaan tersebut. Permasalahan yang banyak dihadapi perusahaan saat ini adalah bagaimana cara meningkatkan kinerja karyawan untuk selalu siap dalam menghadapi persaingan didalam bisnis ini. Dalam menghadapi persaingan ini perusahaan perlu melakukan perubahan dari pencapaian kinerja karyawan yang rendah menjadi pencapaian karyawan yang tinggi.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, faktor-faktor tersebut bisa muncul dari faktor internal maupun eksternal (Indrawati, 2014) faktor internal yang mempengaruhi kinerja diantaranya yaitu kemampuan intelektual, *self esteem*, *selft efficacy*, disiplin kerja, kepuasan kerja dan motivasi karyawan, sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi yaitu meliputi gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi dan sistem manajemen yang terdapat di perusahaan tersebut. Faktor yang paling berkemungkinan mempengaruhi kinerja karyawan pada Chandra Departement Store Tanjung Karang Bandar Lampung adalah kepemimpinan, *self efficacy* dan kepuasan kerja.

Faktor pertama yang akan diidentifikasi mempengaruhi kinerja yaitu Kepemimpinan transformasional. Menurut Hanafi (2003) Kepemimpinan Transformasional adalah pemimpin memotivasi bawahan untuk mengerjakan lebih dari yang diharapkan semula dengan meningkatkan rasa pentingnya bawahan dan nilai pentingnya pekerjaan. Kepemimpinan Transformasional sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dimana seorang

pemimpin mampu memberikan motivasi serta menggerakkan semangat karyawannya untuk bekerja dengan baik sehingga dengan adanya motivasi serta dukungan dari pemimpin tersebut membuat karyawan kan merasa bahwa mereka mendapatkan perlakuan yang baik dan akan termotivasi dengan munculnya rasa semangat yang tinggi, sehingga dari semangat yang tinggi akan berpengaruh terhadap hasil kerja karyawan yang baik pula.

Penelitian terdahulu ada yang menemukan hasil bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja dan ada juga yang menemukan bahwa kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Komardi (2009) menyimpulkan bahwa kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Modiani (2012) yang menyimpulkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Riset ini dilatar belakangi masih adanya gap research tentang pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja yang tergambarakan pada tabel 1.1 di bawah ini

Tabel 1.1 *Gap research* kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan

Peneliti (Tahun)	Hasil	Gap
Komardi (2009)	Kepemimpinan Transformasional tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan	Terdapat ketidak konsistenan hasil penelitian pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja.
Modiani (2012)	Kepemimpinan Transformasional berpengaruh secara signifikan dan positif	

Faktor berikutnya yang akan diidentifikasi mempengaruhi kinerja adalah *self efficacy*. Menurut Kreitner dan Kinicki (2003) *self efficacy* yaitu suatu keyakinan seseorang mengenai peluangnya untuk berhasil mencapai

tugas tertentu. Karyawan yang mempunyai *Self efficacy* yang tinggi tentu akan mempunyai optimisme yang tinggi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Dengan munculnya rasa optimisme yang tinggi ini akan membuat karyawan mencurahkan semua usaha dan perhatiannya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan yaitu produktivitas kinerja yang baik.

Hasil penelitian Indrawati (2013) menyimpulkan bahwa *self efficacy* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan hasil penelitian Kaseger (2013) menyimpulkan *self efficacy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Riset ini dilatar belakangi masih adanya gap research tentang pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja yang tergambar pada tabel 1.2 di bawah ini:

Tabel 1.2 Gap research *self efficacy* terhadap kinerja

Peneliti (Tahun)	Hasil	Gap
Indrawati (2013)	<i>Self efficacy</i> berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja	Masih terdapat ketidak konsistenan hasil penelitian terdahulu tentang pengaruh <i>self efficacy</i> terhadap kinerja.
Kaseger (2013)	<i>Self efficacy</i> Tidak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja.	

Faktor terakhir yang diidentifikasi mempengaruhi kinerja yaitu kepuasan kerja. Robbins (2007) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu perasaan sikap positif seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Kepuasan kerja tidak hanya berdampak dengan meningkatnya produktivitas kinerja yang baik, tetapi kepuasan kerja juga mendorong seorang karyawan untuk bisa menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang telah mereka terima dengan baik. Dengan semakin tingginya kepuasan maka akan

menghasilkan semangat dalam bekerja sehingga dengan semangat yang tinggi akan berdampak pada hasil serta produktivitas yang tinggi.

Hasil studi empiris ini juga masih terdapat perdebatan karena masih adanya perbedaan hasil penelitian. Hasil penelitian Tobing (2009) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian Murdiyani (2010) yang mendapatkan hasil tidak ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja dosen tetap Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya. Riset ini dilatar belakangi masih adanya gap research tentang pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja yang tergambarkan pada tabel 1.2 di bawah ini:

Tabel 1.3 Gap research Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

Peneliti (Tahun)	Hasil	Gap
Tobing (2009)	Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja.	Masih terdapat ketidak konsistenan hasil penelitian tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja
Murdiyani (2010)	Kepuasan kerja tidak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja	

Chandra Departement Store Tanjung Karang Bandar Lampung merupakan salah satu pusat perbelanjaan besar yang ada di Bandar Lampung .Chandra Departement store Tanjung Karang Bandar Lampung ini terletak di Jl. Hayam Wuruk-Pemuda I Tanjung Karang Bandar Lampung. Merupakan salah satu jaringan dari Chandra group yang terletak di Lampung. Saat ini Chandra group sendiri telah

mempunyai beberapa cabang di Kota Bandar Lampung, kabupaten, serta kecamatan-kecamatan yang ada di propinsi Lampung. Dengan total sekitar 28 Cabang di seluruh propinsi Lampung serta karyawan yang mencapai sekitar kurang lebih 2000 karyawan. Salah satu cabangnya yaitu Chandra department store Tanjung Karang yang berdiri sejak 1999 cabang ini merupakan yang paling lengkap Fasilitasnya, Karena selain department store juga di lengkapi berbagai fasilitas seperti food court, Toko mas, Salon rambut, Arena Bermain Time Zone serta pusat elektronik. Melihat sejumlah fasilitas yang dimiliki sebagian besar menggunakan pelayanan didalam kegiatannya maka diperlukan karyawan dengan semangat kerja yang tinggi sehingga dapat menciptakan pelayanan yang baik. Selain itu dukungan serta motivasi dari seorang pimpinan sangat dibutuhkan selain keadaan dimana karyawan merasa bahwa mereka bisa menyelesaikan pekerjaan mereka. Dengan adanya dorongan motivasi serta kepercayaan diri tentang suatu pekerjaan yang bisa mereka kerjakan ini akan membuat karyawan menjadi bersemangat serta merasa bahwa mereka mendapat perhatian dari pemimpinnya untuk melakukan pekerjaan dengan baik sehingga akan muncul semangat kerja yang tinggi serta karyawan akan merasa puas, dari kepuasan yang mereka dapatkan maka akan berdampak pula terhadap kinerja yang baik.

Hal yang mendasari penelitian mengangkat tema ini yaitu masih terdapat kesimpangsiuran hasil penelitian-penelitian terdahulu serta untuk membuktikan dan memperkuat mengenai pengaruh Kepemimpinan transformasional, *Self Efficacy* terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel Intervening. Bagi perusahaan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan tentunya dapat melihat Kinerja serta kepuasan karyawan dari cara mereka melayani pelanggan dan bagaimana perusahaan tersebut memberikan dukungan terhadap karyawan serta pelayanan kepada pelanggan disetiap aktivitasnya.

Penelitian ini akan difokuskan pada seluruh karyawan di Chandra Departement Store Tanjung Karang Bandar Lampung. Karyawan disini sangat mendominasi disertai dengan adanya fenomena sistem paruh waktu serta adanya karyawan kontrak baru yang dimana dari hasil wawancara beberapa karyawan didapatkan hasil bahwa mereka merasa terbebani dengan pekerjaan mereka, merasa tidak percaya diri, kebosanan kerja, kurangnya perhatian serta motivasi dari atasan, serta kurang mampu menangani konsumen dengan baik sehingga mereka menjadi profesinya sebagai beban, mudah stres dan kurang disiplin yang akhirnya menurunkan kepuasan dan kinerjanya.

Penelitian ini merupakan Modifikasi dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Transformatif terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* dan Komitmen Organisasi dengan mediasi Kepuasan kerja” yang diteliti oleh B. Maptuhah Rahmi (2014) dari Universitas Udayana Bali.

B. RUMUSAN MASALAH

Dalam rangka mengetahui kinerja yang baik maka organisasi perlu meningkatkan serta mengetahui sejauh mana Kepemimpinan Transformasional, Self Efficacy dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Chandra Departement Store Tanjung Karang Bandar Lampung. Sehubungan dengan itu maka pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan ?
2. Apakah *self efficacy* berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja karyawan ?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan ?

4. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja ?
5. Apakah *self efficacy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja ?
6. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening ?
7. Apakah *self efficacy* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengidentifikasi pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan
2. Mengidentifikasi pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan
3. Mengidentifikasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan
4. Mengidentifikasi pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja
5. Mengidentifikasi pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja
6. Mengidentifikasi pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.
7. Mengidentifikasi pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Praktek

Bagi Organisasi diharapkan penelitian ini bermakna dalam memberikan masukan maupun kontribusi di PT.Chandra Departemen Store Tanjung Karang Bandar Lampung dalam melakukan kebijakan manajemen, yaitu pemimpin harus lebih memberikan perhatian terhadap karyawannya serta memperhatikan kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan serta hasil kerjanya.

2. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan informasi tentang variabel variabel yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan.
- b. Memperkaya khasanah penelitian dibidang Kepemimpinan Transfromasional, *Self Efficacy*, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Pegawai.
- c. Memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan keilmuan penelitian khususnya manajemen sumber daya manusia dan dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya untuk dikembangkan.

3. Manfaat bagi peneliti

Untuk mengupgrade serta menambah khasanah pengetahuan tentang penelitian