

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Sumber daya manusia adalah faktor utama di dalam mengelola sebuah organisasi. Dengan adanya sumber daya manusia yang profesional dan bertanggung jawab, tentunya sebuah perusahaan akan terbantu dalam menjalankan roda organisasinya. Sumber daya manusia yang professional juga dapat menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan bisnis perusahaan tersebut dan dapat membawa perusahaan itu meraih tujuan pada jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang sekalipun. Pada saat ini, tingkat persaingan pada dunia bisnis sangatlah dinamis. Maka dari itu, perusahaan semestinya memiliki strategi yang seefisien mungkin supaya dapat mengikuti alur kompetisi yang saat ini sedang tinggi-tingginya.

Di samping itu, perusahaan-perusahaan juga harus mengedepankan berbagai aspek perusahaan seperti halnya, operasional, pemasaran, keuangan, maupun sumber daya manusianya. Sumber daya manusia sendiri merupakan aspek terpenting dalam perusahaan, karena jika perusahaan itu sumber daya manusianya baik, maka kinerja perusahaan tersebut tentunya akan terpengaruh baik, sedangkan jika sumber daya manusianya kurang baik atau bahkan buruk, maka bisa saja perusahaan itu bisa dikatakan merugi. Usaha menggapai tujuan dalam perusahaan atau organisasi tentunya perlu sumber daya manusia yang ditempatkan sebagai pengelola dalam sistem, yang dimana agar sistem dapat berjalan, tentunya di dalam pengelolaan harus memperhatikan beberapa aspek yang bisa dikatakan penting seperti halnya, lingkungan

kerja, motivasi, kepemimpinan, kompensasi, dan aspek lainnya untuk menunjang kinerja karyawan di perusahaan tersebut. Hal ini ke depannya, bisa menjadikan manajemen sumber daya manusia sebagai salah satu faktor penting di dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi secara efektif dan efisien.

Banyak hal yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan seperti dikatakan oleh Indarwati (2014), hal tersebut bisa berasal dari faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal yang dapat dikatakan berpengaruh kepada kinerja karyawan itu sendiri ialah disiplin kerja, motivasi, kepuasan kerja, *self esteem*, *self efficacy*, kemampuan intelektual. Sedangkan faktor eksternal adalah bisa berupa lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, kompensasi, dan sistem manajemen yang berada di perusahaan atau organisasi tersebut. Beberapa faktor yang tersedia itu dikerucutkan oleh penulis agar berhubungan dengan kondisi di objek di mana penulis melakukan penelitian. Faktor yang pada akhirnya diambil penulis, yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Nissan Datsun Bantul adalah gaya kepemimpinan yang lebih di spesifikkan ke kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja.

Upaya terhadap peningkatan kinerja karyawan bisa dikatakan merupakan tantangan serius bagi setiap manajemen perusahaan karena keberhasilan setiap perusahaan bisa dikatakan tidak terlepas dari kualitas kinerja setiap sumber daya manusia yang terlibat di perusahaan tersebut. Kinerja setiap karyawan di perusahaan dapat ditingkatkan dengan memberikan contoh dari pemimpin di perusahaan tersebut. Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi dengan cara memberi contoh kepada setiap karyawan supaya dapat mencapai tujuan perusahaan. Kepemimpinan lebih

memfokuskan terhadap yang dilakukan oleh setiap pemimpin, yang bisa menggunakan pengaruhnya agar dapat mencapai tujuan organisasi yang jelas bagi para karyawan, bawahan, atau yang dipimpinya, memotivasi mereka agar tercapainya tujuan itu, dan dapat membantu terciptanya suatu budaya produktif dalam organisasi sehingga kepemimpinan yang baik dapat berakibat kepada meningkatnya kinerja karyawan.

Agar tercapainya tujuan organisasi, tentunya para karyawan pasti dituntut untuk memaksimalkan kinerja yang dimiliki. Kinerja karyawan ialah hal yang sentral agar setiap organisasi memperhatikan, karena hal tersebut dapat berpengaruh terhadap tercapainya tujuan dan kemajuan setiap organisasi di dalam setiap persaingan global yang kerap berubah-ubah. Mangkunegara (2000) mengutarakan kinerja berasal dari *“actual performance”* atau *“job performance”* yang artinya adalah prestasi sesungguhnya yang seharusnya dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

Faktor pertama yang akan diidentifikasi oleh penulis yang berpengaruh dengan kinerja karyawan adalah kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan adalah hal mutlak yang harus dimiliki kepada setiap seorang pemimpin. Hal tersebut disebabkan kepemimpinan adalah suatu hal yang seharusnya dimiliki oleh setiap orang yang bertujuan dapat mempengaruhi orang lain supaya bisa melakukan pekerjaan yang tepat sasaran maupun tujuan (Handoko, 2011). Indrayanto *et al* (2013) mengutarakan bahwa kepemimpinan transformasional bisa diartikan sebagai gaya kepemimpinan yang dapat menginspirasi para pengikutnya untuk dapat berkomitmen, terlibat, serta mempunyai visi dan tujuan terhadap organisasi mereka, mendorong pengikut mempunyai jiwa yang

inovatif ketika memecahkan *proble solving* di dalam organisasi dan mendukung setiap pengikut agar memiliki kompetensi dalam setiap jiwa kepemimpinan melalui pembinaan dan pengawasan. Sedangkan Robbins (2010) mengatakan kalau kepemimpinan transformasional ialah pemimpin yang memberikan seluruh perhatiannya terhadap berbagai persoalan yang dihadapi para pengikutnya serta kebutuhan pengembangan dari setiap masing-masing pengikutnya dengan cara memberi dorongan dan semangat agar mencapai tujuannya.

Selanjutnya tentang kepuasan kerja, menurut Mangkunegara (2011) adalah sesuatu perasaan yang menopang atau tidak menopang pegawai yang berhubungan terhadap pekerjaan ataupun kondisi dirinya. Perasaan yang hubungannya dengan pekerjaan dapat melibatkan aspek-aspek seperti halnya upah atau gaji yang diterima, kesempatan adanya pengembangan karir, hubungan kepada pegawai lainnya, jenis pekerjaan, penempatan pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, dan juga mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya sendiri adalah kesehatan, faktor usia, pendidikan, kemampuan.

Di *showroom* Nissan Datsun Bantul kebutuhan akan seorang pemimpin yang dapat mengarahkan setiap karyawannya sehingga akan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan di Nissan Datsun Bantul sehingga akan maksimal dalam melayani konsumen. Maka dari itu agar tercapainya target dan tujuan yang telah ditetapkan, diperlukannya sosok pemimpin yang dapat bertindak efektif namun tetap handal dan mampu membawa arah perusahaan ke arah kesuksesan melalui proses pemahaman dan penerepapan gaya kepemimpinan transformasional.

Setiap karyawan mempersepsikan kepemimpinan transformasional dengan baik sehingga dengan adanya perhatian terhadap bawahan dari seorang pemimpin, penghargaan perbedaan individu, pemberian pelatihan, serta motivasi kepada setiap karyawan. Dengan adanya semangat dan dorongan motivasi dari pemimpin maka setiap karyawan akan merasa bahwa adanya perhatian yang lebih serta adanya dukungan dari pemimpin sehingga karyawan akan merasa puas. Hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Agustina Ritawati (2013) dengan judul Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan PT Jamsostek (Persero) Cabang Surabaya menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Namun, di penelitian lain yang dilakukan Samuel Kilapong (2013) dengan judul kepemimpinan transformasional, *self efficacy*, *self esteem* pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Tropica Cocoprime Manado menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa adanya ketidak konsistenan terhadap penelitian kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja.

Kepemimpinan transformasional dianggap sebagai salah satu komponen yang juga dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena seorang pemimpin dianggap dapat memberikan motivasi dan merangsang semangat karyawannya sehingga tergugah supaya dapat bekerja dengan baik dan sepenuh hati, maka dari itu dengan terdapatnya motivasi serta sokongan dukungan dari setiap pemimpin, karyawan akan menganggap adanya perlakuan yang baik dan energi positif sehingga bisa termotivasi

dengan timbulnya rasa semangat yang tinggi dan dapat mempengaruhi hasil kerja yang akan semakin membaik. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Indra (2015) dengan judul Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening mengutarakan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Italianni (2013) dengan judul Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional Terhadap Kinerja Pegawai Departemen SDM PT Semen Gresik (Persero) mengatakan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Kepuasan kerja dampaknya tidak hanya dapat meningkatnya produktivitas kerja namun juga kepuasan kerja juga dapat mendorong seorang karyawan agar dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawab masing-masing di setiap individu seorang karyawan yang telah diamanati oleh seorang pemimpin terhadap mereka dengan baik. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan tentunya akan menghasilkan semangat ketika bekerja sehingga dengan adanya semangat yang tinggi dampaknya akan adanya hasil serta produktivitas yang tinggi. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kurniawan (2013) dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap kinerja publik SKPD Pemerintah Kabupaten Kerinci mengatakan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja publik. Hasil penelitian lain yang dilaksanakan oleh Payangan (2011) dengan judul Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional Terhadap Kinerja Melalui

Kepuasan Kerja Karyawan Pada Telkom Divre VII Makassar mengutarakan bahwa kepuasan kerja akan berdampak signifikan ke kinerja karyawan.

Nissan Datsun Bantul adalah satu dari sekian showroom mobil yang berada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tepatnya berada di daerah Tamantirtio, Kasihan, Bantul. *Showroom* Nissan Datsun Bantul ini berdiri pada tahun 2015 dan merupakan *showroom* ketiga Nissan setelah yang pertama dan kedua terletak di Mlati, Sleman. Nissan Datsun Bantul diharapkan dapat menjangkau pelanggan yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta bagian selatan sehingga tidak perlu berkendara jauh ke daerah Sleman.

Penulis tertarik melaksanakan penelitian yang bertempat di Nissan Datsun Bantul. Penulis memilih tempat ini dikarenakan PT Nissan Motor Indonesia adalah perusahaan otomotif yang berkembang pesat, terbukti dengan diresmikannya Nissan Datsun Mobil di Kabupaten Bantul yang sekaligus ditetapkan sebagai showroom nissan terbesar se-Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Maka dari itu, untuk tetap menarik serta menjaga kepercayaan masyarakat, tentunya harus dibarengi dengan pelayanan yang lebih baik dari *showroom* Nissan yang telah berdiri sebelumnya.

Faktor utama untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen adalah dengan meningkatkan kinerja karyawan yang ada di Nissan Datsun Bantul. Perbaikan kinerja karyawan Nissan Datsun Bantul dilakukan supaya penilaian customer tentang produk di Nissan Datsun Bantul terus berada di nilai yang positif. Begitupun sebaliknya, jika penurunan terhadap kinerja perusahaan tersebut biasanya juga dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang jelek dampaknya akan adanya penurunan terhadap

kinerja perusahaan dikarenakan perusahaan tidak mampu menunaikan kewajibannya secara optimal terutama dalam hal pelayanan kepada konsumen sehingga dampaknya akan berimbas kepada penilaian konsumen yang negatif. Artinya, kinerja karyawan ketika melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan tidak berjalan secara optimal.

Kinerja karyawan di Nissan Datsun Bantul telah menunjukkan tren yang bagus seiring dengan kepercayaan masyarakat yang melakukan transaksi maupun perawatan di *showroom* Nissan Datsun Bantul. Apalagi terdapatnya fasilitas yang lebih lengkap dikarenakan Nissan Datsun Bantul merupakan showroom terbesar se Jawa Tengah serta DIY maka sudah seharusnya memberikan pelayanan serta purna jual terbaik dan pelayanan kepada konsumen lebih cepat. Namun, tentu masih terdapat beberapa kinerja karyawan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur.

Maka dari itu, perlunya diterapkan kepemimpinan transformasional dikarenakan kepemimpinan transformasional adalah tipe kepemimpinan yang paling logis diantara beberapa tipe kepemimpinan yang ada. Diharapkan, pimpinan cabang mempunyai sifat kepemimpinan transformasional dikarenakan, pimpinan harus mempunyai sifat mempengaruhi sehingga karyawan merasa bangga dikarenakan sosok pimpinan mereka punya aura yang dapat membangkitkan semangat ketika bekerja, pimpinan dapat menjadi sosok yang menginspirasi sehingga setiap karyawan berantusias ketika bekerja karena munculnya rasa percaya diri dalam diri karyawan tersebut, pimpinan mempunyai stimulasi intelektual, dengan begitu diharapkan adanya inovasi serta kreatifitas sehingga setiap karyawan merasa tidak jenuh ketika sedang bekerja, dan



terakhir punya sifat perhatian secara individual, dengan itu karyawan dapat berkomunikasi secara luwes dengan pimpinannya dengan maksud bertukar pikiran, gagasan, serta dapat dilakukannya monitoring berwujud konsultasi, nasehat yang diberikan pimpinan untuk bawahannya sehingga karyawan merasa diperhatikan dan membuat rasa nyaman dalam bekerja.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Cara seorang pimpinan dalam mempengaruhi setiap bawahannya berdampak kepada kepuasan kerja setiap karyawan yang pada akhirnya akan menuju kinerja setiap karyawannya. Maka dari itu, penulis menarik rumusan masalah:

1. Apakah ada pengaruhnya gaya kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan Nissan Datsun Bantul?
2. Apakah ada pengaruhnya gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan Nissan Datsun Bantul?
3. Apakah ada pengaruhnya kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Nissan Datsun Bantul?
4. Apakah kepuasan kerja dapat memediasi kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan Nissan Datsun Bantul?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk menguji pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja di Nissan Datsun Bantul
2. Untuk menguji pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan di Nissan Datsun Bantul

3. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Nissan Datsun Bantul
4. Untuk menguji pengaruh kepemimpinan transformasional kinerja karyawan Nissan Datsun Bantul melalui kepuasan karyawan sebagai variabel mediasi

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

##### **1. Manfaat Pada Bidang Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran untuk memperkaya ilmu pengetahuan khususnya bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu: kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja.

##### **2. Manfaat Pada Bidang Praktis**

Dari penelitian ini, diharapkan bisa menjadi sumbangan yang baik terhadap Nissan Datsun Bantul dan bisa menjadikan dasar dalam melakukan pembenahan dalam persoalan yang ada, serta meningkatkan kinerja para karyawannya di masa yang akan datang sesuai dengan variabel kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja, kinerja karyawan.