

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini persaingan dunia bisnis di Indonesia semakin ketat, salah satu di antaranya adalah bisnis dalam bidang jasa transportasi. Munculnya ojek dan taksi online sangat mempengaruhi ketatnya persaingan jasa transportasi, mulai dari ojek konvensional, taksi konvensional, bahkan rental mobil. Walaupun memiliki segmen pasar yang berbeda, kemudahan ojek dan taksi online seperti menjadi pesaing baru bagi jasa rental mobil, karena sangat memudahkan pelanggan yang ingin bepergian, ditambah lagi ke depannya taksi online juga berencana menyediakan jasa rental mobil.

CV Opal Transport merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa rental mobil, paket wisata, dan pengiriman barang di Yogyakarta tentu saja terkena dampak dari persaingan bisnis di bidang jasa transportasi. Apalagi saat ini jasa ojek online sudah melebarkan sayapnya dengan menyediakan jasa pengiriman barang

kilat dalam kota. Semakin ketatnya persaingan di bidang jasa transportasi merupakan salah satu dampak dari kemajuan teknologi. Sebenarnya CV Opal Transport sudah menggunakan teknologi dalam menjalankan bisnisnya, antara lain pengiklanan di *web* dan pemesanan online. Artinya CV Opal Transport tidak ketinggalan dalam masalah teknologi, hanya tinggal memaksimalkan kemampuan yang ada pada karyawan untuk terus menerus mengupayakan agar tujuan yang diinginkan perusahaan tercapai. Kemajuan teknologi memang menuntut karyawan untuk memiliki kompetensi dan kinerja yang tinggi.

Adanya permasalahan kinerja karyawan di CV Opal Transport diketahui setelah dilakukan wawancara singkat kepada manajer CV Opal Transport. Diketahui bahwa dari segi kuantitas, kinerja karyawan belum maksimal yang ditunjukkan dengan tidak tercapainya target kerja yang sudah ditentukan. Dilihat dari segi kualitas, pengetahuan karyawan tentang pekerjaan juga masih perlu ditingkatkan, karena terdapat beberapa karyawan yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya ditambah lagi sering

terjadi komplain dari pelanggan tentang pelayanan.

CV Opal Transport harus berbenah diri dan mengoptimalkan kinerja karyawan agar tetap eksis dan sukses di dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, karena keberhasilan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Peningkatan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan mengevaluasi kinerja karyawan dan meningkatkan atau menciptakan berbagai aspek yang mempengaruhi peningkatan kinerja. Menurut Wibowo (2016), kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Banyak sekali faktor yang dapat mempengaruhi sumber daya manusia dalam melaksanakan kinerjanya. Terdapat faktor dari dalam diri sumber daya manusia sendiri maupun dari luar dirinya. Faktor dari sumber daya manusia sendiri diantaranya meliputi kepuasan kerja dan komitmen organisasi, sedangkan faktor dari luar diri karyawan diantaranya meliputi gaya kepemimpinan dan budaya organisasi.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang positif dari seseorang yang muncul dari penghargaan atas sesuatu pekerjaan

yang telah dilakukannya (Luthans, 2011). Kepuasan kerja harus ditingkatkan sebaik-baiknya agar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Seperti dalam penelitian Chi, et al (2008), ditunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh lingkungan kerja karyawan, baik lingkungan di antara para karyawan maupun hubungan dengan manajemen di atasnya (Robbins dan Judge, 2015). Dengan kata lain, kepuasan kerja dipengaruhi oleh budaya organisasi dan gaya kepemimpinan. Pernyataan ini didapatkan dari hasil penelitian Chi, et al (2008) tentang kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh budaya organisasi dan gaya kepemimpinan.

Menurut Robbins dan Judge (2015), budaya organisasi adalah suatu persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi itu. Budaya organisasi berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, seperti yang ditunjukkan dalam penelitian Chi, et al (2008) bahwa budaya organisasi secara positif dan signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. Perusahaan yang ingin meningkatkan kinerja

karyawannya harus menciptakan budaya organisasi yang mendukung untuk kemajuan perusahaan dalam mencapai tujuan. Dari pernyataan tersebut ditunjukkan bahwa budaya organisasi tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan kerja tetapi juga berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan.

Menurut Robbins dan Judge (2015), gaya kepemimpinan adalah cara yang digunakan seseorang untuk mempengaruhi kelompok menuju tercapainya sasaran. Gaya kepemimpinan mempunyai peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan karena kepemimpinan yang baik dapat memberikan contoh dalam mencapai tujuan perusahaan. Menurut penelitian Chu dan Lai (2011), gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari pernyataan tersebut ditunjukkan bahwa gaya kepemimpinan tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan kerja tetapi juga berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan.

Salah satu faktor peningkatan kinerja karyawan dari sumber daya manusia sendiri yang sangat penting adalah komitmen organisasi (Wibowo, 2016). Menurut Gibson, et al (2011), komitmen

organisasi adalah suatu bentuk identifikasi, loyalitas, dan keterlibatan yang diekspresikan oleh karyawan terhadap organisasi. Oleh karena itu dalam peningkatan kinerja karyawan, perusahaan tidak bisa melupakan peran komitmen organisasi. Perusahaan perlu mengetahui aspek apa saja yang dapat meningkatkan komitmen organisasi. Fu dan Deshpande (2014) dalam penelitian menyatakan komitmen organisasi mempengaruhi kinerja karyawan dan dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Perryer dan Jordan (2005), komitmen organisasi dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan. Penelitian Fauzi, dkk. (2016) menunjukkan bahwa komitmen organisasi dipengaruhi oleh budaya organisasi.

Adanya permasalahan menarik di bidang jasa transportasi, maka akan dilakukan penelitian di CV Opal Transport. CV Opal Transport merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi yang memiliki permasalahan dalam hal persaingan bisnis dan kinerja karyawan sehingga perlu berbenah. Mengingat pentingnya faktor-faktor yang terkait dengan kinerja karyawan di CV Opal Transport, maka penelitian ini akan mengkaji dan menguji model

konseptual “Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan dengan Mediasi Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi (Studi pada karyawan CV Opal Transport).“

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di CV Opal Transport ?
2. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di CV Opal Transport ?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di CV Opal Transport ?
4. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di CV Opal Transport ?
5. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja di CV Opal Transport ?
6. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja di CV Opal Transport ?

7. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap komitmen organisasi di CV Opal Transport ?
8. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap komitmen organisasi di CV Opal Transport ?
9. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi di CV Opal Transport ?
10. Bagaimana peran mediasi kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di CV Opal Transport ?
11. Bagaimana peran mediasi kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di CV Opal Transport ?

C. Tujuan Penelitian

1. Menguji dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di CV Opal Transport.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di CV Opal Transport.

3. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di CV Opal Transport.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di CV Opal Transport.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja di CV Opal Transport.
6. Menguji dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja di CV Opal Transport.
7. Menguji dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap komitmen organisasi di CV Opal Transport.
8. Menguji dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap komitmen organisasi di CV Opal Transport.
9. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi di CV Opal Transport.
10. Menguji dan menganalisis peran mediasi kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di CV Opal Transport.

11. Menguji dan menganalisis peran mediasi kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di CV Opal Transport.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan :

- a. Memberikan bukti empiris yang menunjukkan pengaruh budaya organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan dengan mediasi kepuasan kerja dan komitmen organisasi, yang dapat memberikan masukan kepada CV Opal Transport khususnya manajer perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan.
- b. Memberikan masukan faktor-faktor dalam meningkatkan kinerja karyawan bagi perusahaan lain.

2. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan :

- a. Memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia.
- b. Melengkapi bahan penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan kinerja karyawan.