

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia dalam suatu organisasi merupakan pemegang peranan yang sangat penting, karena merupakan sumber yang mengembangkan, mengendalikan, mengelola dan mempertahankan suatu organisasi dalam era globalisasi saat ini. Pada era teknologi dan informasi yang semakin maju dan juga canggih serta tingkat persaingan bisnis yang sangat ketat mengharuskan perusahaan untuk memiliki sumber daya manusia yang unggul yang memiliki kinerja yang sangat baik, sehingga akan memberikan profit yang baik pula bagi perusahaan. Setiap organisasi harus mengelola dan mengoptimalkan sumber daya manusia dengan baik.

Suatu perusahaan harus memanfaatkan potensi sumber daya manusia nya dengan baik sehingga dapat memberikan output yang optimal. Dengan kata lain keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari kinerja karyawan yang ada dalam suatu perusahaan. Suatu organisasi tidak akan berjalan tanpa adanya campur tangan dari sumber daya manusia nya, karena suatu organisasi membutuhkan orang-orang untuk melakukan aktivitas organisasi.

Terdapat beberapa indikator yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya, seperti memberikan motivasi, pelatihan, pendidikan dan terpenuhinya kepuasan yang yang dirasakan oleh karyawan dengan gaya kepemimpinan seorang pemimpin organisasi.

Kepemimpinan merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karena seorang pemimpin harus bisa mendorong dan mempengaruhi seorang karyawan agar dapat bekerja sama dengan baik, serta menginspirasi para karyawan untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Seorang pemimpin merupakan moderator bagi suatu perusahaan. Selain itu pemimpin yang baik akan memberikan motivasi bagi karyawannya untuk berprestasi. Sehingga akan memberikan kepuasan kerja, dan produktivitas tercapai sebagai hasil kinerja karyawan.

Selain itu salah satu bentuk perhatian yang harus diberikan oleh perusahaan terhadap karyawannya dengan memberikan Motivasi, karena motivasi merupakan bagian dari kegiatan perusahaan dalam memberikan pembinaan, pengembangan dan pengarahan bagi sumber daya manusia yang ada. Menurut Robbins (2015) mendefinisikan bahwa “Motivasi sebagai proses yang menentukan intensitas, arah, dan ketentuan individu dalam usaha mencapai sasaran yang diinginkan”. Dalam melakukan pekerjaan karyawan harus memiliki motivasi yang tinggi agar dapat memberikan dorongan untuk bekerja dengan baik dan dapat memuaskan kepuasan kerja. Motivasi akan mendukung peningkatan kinerja karyawan, dengan begitu karyawan akan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Motivasi yang diterima oleh karyawan dapat mengubah cara bekerja seorang karyawan, seperti lebih giat dalam menyelesaikan pekerjaan, lebih kreatif, lebih produktif dalam bekerja, serta dapat memberikan inovasi yang lebih baik untuk meningkatkan perkembangan perusahaan. Selain itu karyawan juga dapat

bekerja dengan efektif dan efisien sehingga perusahaan mampu mencapai tujuan perusahaan yang sudah ditentukan.

Kepuasan kerja juga perlu di perhatikan oleh suatu organisasi, ketika seorang karyawan mendapatkan kepuasan kerja dalam pekerjaannya maka karyawan tersebut akan mengoptimalkan kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaannya. Ketika seseorang mendapatkan kepuasan kerja yang sesuai maka ia akan berfikir positif terhadap pekerjaan yang diberikan. Begitupun sebaliknya, ketika seseorang tidak mendapatkan kepuasan kerja yang diinginkan dari tempat ia bekerja maka ia akan berfikir negatif terhadap pekerjaan tersebut dan tidak mengerjakan pekerjaan dengan optimal. Tingkat kepuasan kerja setiap karyawan pasti berbeda, semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan seorang karyawan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Terdapat beberapa faktor yang dapat dilakukan perusahaan untuk memberikan kepuasan kerja terhadap karyawannya, seperti memperhatikan lingkungan kerja yang baik bagi karyawan, keamanan, kebutuhan, rekan kerja yang baik dan pemimpin yang dapat memberikan kesan baik terhadap karyawannya. Serta hal-hal lain yang dapat mempengaruhi seseorang dalam melakukan pekerjaannya dengan baik.

Di Dealer Nissan ini perilaku seorang pemimpin sangat berpengaruh untuk menumbuhkan motivasi pada kinerja karyawannya, sikap pemimpin pada Dealer Nissan ini dirasa belum begitu menumbuhkan motivasi dan kepuasan kerja terhadap setiap karyawannya, karna di Dealer Nissan ini karyawan dibagi menjadi beberapa divisi sehingga tingkat kepuasannya pun berbeda-beda. Jadi misalnya

dalam satu divisi rendah merasa bahwa pemimpin kurang memperhatikan pemberian motivasi terhadap karyawan di divisi itu, karena pemimpin merasa bahwa di divisi tersebut tingkat kerjanya dirasa biasa saja dan pemimpin merasa karyawan di divisi itu bisa menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri, padahal setiap karyawan pasti memerlukan dorongan dari seorang pemimpinnya. sehingga karyawan tidak mendapatkan kepuasan kerja sesuai dengan yang diinginkannya.

Dari uraian tersebut maka peneliti ingin meneliti dan membuktikan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja juga mempengaruhi kinerja karyawan. Karena dengan adanya pemimpin yang baik , serta pemberian motivasi dan kepuasan kerja terhadap karyawan maka kinerja karyawan pun akan meningkat. Berkaitan dengan hal ini penelitian ini dilakukan dengan penentuan sasaran yang ingin dicapai yaitu dengan mengambil judul: “Pengaruh Kepemimpinan yang Melayani dan Motivasi Instrinsik Terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dealer Nissan Datsun Cabang Bantul ”.

Dari beberapa penelitian masih terdapat kesimpang siuran antara peneliti satu dengan peneliti yang lainnya. Berikut adalah tabel dari Gap Research dari beberapa penelitian terdahulu, penelitian tersebut antara lain: Veronika Agustini Srimulyani, Kesia Tripena Hutajulu, Unika Widya Mandala Madiun (2017), James Tatilu¹, Victor P.K Lengkong² dan Greis M. Sendow (2014), Masrul Saragih, Indi Djastuti dan Mirwan Surya Perdhana (2016), Ahmad Ritaudin (2017), Mulyanto dan Dyah Widayati (2011), Aulia Andini Putri (2014), Irawan

Ciptodiharjo (2013), Ni'mah, Ulil, Yulianeu Yulianeu, and Leonardo Budi Hasiholan (2017), Faiqotul Khumaidah, Abd.Khodir Djaelani dan M.Khoirul ABS (2017), Ester Rantung (2015), Fanny dan Syntia Admaja (2017), Yusup Cerit (2009), Anak Agung Ngurah Bagus Dhermawan, I Gde Adnyana Sudibya dan I Wayan Mudiarta Utama (2012), Endo Wijaya Kartika dan Thomas S. Kaihatu (2010), Yusron Rozzaid, Toni Herlambang dan Anggun Meyrista Devi (2015), Nugroho J. Setiadi, Gina R. Miftah, dan Kristian Suhartadi Widi Nugraha (2016), H. Muhammad Arifin (2014). Berikut merupakan ringkasan gap dari beberapa peneliti yang digunakan sebagai referensi:

Kepemimpinan yang melayani terhadap Kinerja masih menyisakan keterbatasan penelitian yang disajikan pada tabel dibawan ini:

Tabel 1.1

Gap Research Pengaruh Kepemimpinan yang melayani Terhadap Kinerja

Nama Peneliti	Hasil	Gap Research
Veronika Agustini Srimulyani, Kesia Tripena Hutajulu, Unika Widya Mandala Madiun (2017)	Kepemimpinan yang melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	Masih terdapat kesimpang siuran antara pengaruh Kepemimpinan yang melayani terhadap kinerja
James Tatilu ¹ , Victor P.K Lengkong ² dan Greis M. Sendow (2014)	Kepemimpinan yang melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	
Masrul Saragih, Indi Djastuti dan Mirwan Surya Perdhana (2016)	Kepemimpinan yang melayani tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	
Ahmad Ritaudin (2017)	Kepemimpinan yang melayani memberikan efek positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	

Penelitian terdahulu Mulyanto dan Dyah Widayati (2011), Aulia Andini Putri (2014), Irawan Ciptodiharjo (2013), Ni'mah, Ulil, Yulianeu dan Leonardo Budi Hasiholan (2017), Faiqotul Khumaidah, Abd.Khodir Djaelani dan M.Khoirul ABS (2017) mengenai keterkaitan antara Motivasi instrinsik terhadap Kinerja masih menyisakan keterbatasan penelitian yang disajikan pada tabel dibawah in:

Tabel 1.2
Gap Research Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja

Nama Peneliti	Hasil	Gap Research
Mulyanto dan Dyah Widayati (2011)	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	Masih terdapat kesimpang siuran antara pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan
Aulia Andini Putri (2014)	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	
Irawan Ciptodiharjo (2013)	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	
Ni'mah, Ulil, Yulianeu, and Leonardo Budi Hasiholan (2017)	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	
Faiqotul Khumaidah, Abd.Khodir Djaelani dan M.Khoirul ABS (2017)	Motivasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	

Penelitian terdahulu Ester Rantung (2015), Masrul Saragih, Indi Djastuti dan Mirwan Surya Perdhana (2016), Fanny dan Syntia Admaja (2017), Yusup Cerit (2009) mengenai keterkaitan antara Kepemimpinan yang Melayani terhadap Kepuasan kerja masih menyisakan keterbatasan penelitian yang disajikan pada tabel dibawah in:

Tabel 1.3**Gap Research Pengaruh Kepemimpinan yang melayani Terhadap Kepuasan**

Nama Peneliti	Hasil	Gap Research
Ester Rantung (2015)	Kepemimpinan yang melayani berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan	Masih terdapat kesimpang siuran antara pengaruh Kepemimpinan yang melayani terhadap kepuasan
Masrul Saragih, Indi Djastuti dan Mirwan Surya Perdhana (2016)	Kepemimpinan yang melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan	
Fanny dan Syntia Admaja (2017)	Kepemimpinan yang melayani berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan	
Yusup Cerit (2009)	Kepemimpinan yang melayani mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja	

Penelitian terdahulu Anak Agung Ngurah Bagus Dhermawan, I Gde Adnyana Sudibya dan I Wayan Mudiarta Utama (2012), Endo Wijaya Kartika dan Thomas S. Kaihatu (2010), Yusron Rozzaid, Toni Herlambang dan Anggun Meyrista Devi (2015), Nugroho J. Setiadi, Gina R. Miftah, dan Kristian Suhartadi Widi Nugraha (2016), H. Muhammad Arifin (2014) mengenai keterkaitan antara Motivasi intrinsik terhadap Kepuasan kerja masih menyisakan keterbatasan penelitian yang disajikan pada tabel dibawah in:

Tabel 1.4
Gap Research Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan

Nama Peneliti	Hasil	Gap Research
Anak Agung Ngurah Bagus Dhermawan, I Gde Adnyana Sudibya dan I Wayan Mudiarta Utama (2012)	Motivasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja	Masih terdapat kesimpang siuran antara pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja
Endo Wijaya Kartika dan Thomas S. Kaihatu (2010)	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja	
Yusron Rozzaid, Toni Herlambang dan Anggun Meyrista Devi (2015)	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja	
Nugroho J. Setiadi, Gina R. Miftah, dan Kristian Suhartadi Widi Nugraha (2016)	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja	
H. Muhammad Arifin (2014)	Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja	

Penelitian terdahulu Irawan Ciptodiharjo (2013), Aulia Andini Putri (2014), Faiqotul Khumaidah, Abd.Khodir Djaelani dan M.Khoirul ABS (2017), Endang Sukarjati, Maria Magdalena Minarsih, Moh. Mukeri Warso (2016), Ni'mah, Ulil, Yulianeu, and Leonardo Budi Hasiholan (2017), Mulyanto dan Dyah Widayati (2011) mengenai keterkaitan antara Kepuasan kerja terhadap Kinerja masih menyisakan keterbatasan penelitian yang disajikan pada tabel dibawah in:

Tabel 1.5
Gap Research Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja

Nama Peneliti	Hasil	Gap Research
Irawan Ciptodiharjo (2013)	Kepuasan kerja berpengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan	Masih terdapat kesimpang siuran antara pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja

Nama Peneliti	Hasil	Gap Research
Aulia Andini Putri (2014)	Kepuasan kerja berpengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan	karyawan
Faiqotul Khumaidah, Abd.Khodir Djaelani dan M.Khoirul ABS (2017)	Kepuasan kerja berpengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan	
Endang Sukarjati, Maria Magdalena Minarsih, Moh. Mukeri Warso (2016)	Kepuasan kerja berpengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan	
Ni'mah, Ulil,Yulianeu, and Leonardo Budi Hasiholan (2017)	Kepuasan kerja berpengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan	
Mulyanto dan Dyah Widayati (2011)	Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini masalah dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Kepemimpinan yang melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah Kepemimpinan yang melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja?

5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah Kepemimpinan yang melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja?
7. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap positif dan signifikan kinerja karyawan melalui kepuasan kerja?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan yang melayani terhadap kinerja karyawan
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan yang melayani terhadap Kepuasan kerja
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan
6. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan yang melayani terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja
7. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja

D. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi organisasi, diharapkan dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat serta memberikan masukan dalam mengoptimalkan kinerja karyawan
2. Bagi peneliti, penelitian ini untuk menambah wawasan tentang Kepemimpinan yang melayani, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan referensi mengenai pengaruh Kepemimpinan yang melayani, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan