

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia memiliki peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Kebutuhan sumber daya manusia harus direncanakan dengan baik, agar diperoleh karyawan yang dapat merealisasikan tujuan perusahaan. Walaupun banyak sarana dan prasarana dan sumber daya, tanpa dukungan sumber daya manusia yang baik, maka kegiatan perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dalam sebuah perusahaan.

Sumber Daya Manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan. Untuk itu, dalam mencapai tujuan organisasi dibutuhkan kompetensi sumber daya manusia yang memadai dalam mendorong kinerja karyawan. Perusahaan akan berkembang dan mampu bertahan dalam lingkungan persaingan yang kompetitif apabila didukung oleh karyawan yang ahli di bidangnya. Oleh sebab itu, perusahaan harus memiliki kemampuan untuk mengelola Sumber Daya manusia yang ada dalam organisasi. Organisasi berskala besar, sumber daya manusia di pandang sangat penting dalam kemajuan perusahaan dan sangat menentukan dalam proses kemajuan perusahaan, Perkembangan setiap organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan dalam mengelola usaha yang didukung oleh SDM yang

berkualitas. Dalam organisasi SDM sebagai faktor penentu, pencapaian Visi dan Misi organisasi untuk itu SDM merupakan faktor penggerak dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada di organisasi, sehingga karyawan dituntut untuk bekerja sesuai standar yang telah ditetapkan.

Keberhasilan organisasi didukung oleh kualitas SDM dan kemampuan seorang pemimpin untuk melakukan koordinasi dan pengawasan yang berorientasi pencapaian organisasi.

Pemimpin yang memiliki komitmen untuk terus maju dan Penerapan kepemimpinan yang tepat merupakan salah satu faktor yang dapat menggerakkan, mengarahkan, membimbing dan memotivasi pegawai untuk lebih berprestasi dalam bekerja. Seorang pemimpin dapat mempengaruhi moral, kepuasan kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja, dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Kemampuan dan keterampilan kepemimpinan dalam mengarahkan anggota organisasi adalah faktor penting efektivitas seorang pemimpin.

Kinerja karyawan merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seorang karyawan secara keseluruhan dalam jangka waktu tertentu, dibandingkan dengan yang lain seperti standar hasil kerja, target, atau sasaran yang sudah disepakati terlebih dahulu. Menurut Rivai (2004:304) “Kinerja sebagai suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan.” Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki tingkat kemampuan tertentu.

Menurut Kasmir (2016:182) Kinerja Karyawan adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dan menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam satu periode tertentu. Terdapat faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu; Kemampuan dan keahlian, Pengetahuan, Rancangan kerja, Kepribadian, Motivasi kerja, Kepemimpinan, Gaya Kepemimpinan, Budaya organisasi, Kepuasan kerja, Lingkungan kerja, Loyalitas, Komitmen, dan Disiplin kerja.

Kepuasan kerja pada dasarnya adalah tentang apa yang membuat seseorang bahagia dalam pekerjaannya atau keluar dari pekerjaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi yang berhubungan dengan pekerjaan itu sendiri, dengan kondisi kerja, pimpinan, dengan rekan kerja, pengawasan, promosi jabatan dan gaji. Pinder (1984) menyatakan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja ialah sifat penyelia yang tidak mau mendengar keluhan dan pandangan pekerja dan mau membantu apabila diperlukan. Blakely (1993) membuktikan bahwa pekerja yang menerima penghargaan dari penyelia yang lebih tinggi dibandingkan dengan penilaian mereka sendiri, akan lebih puas. Sumber ketidakpuasan kerja yang lain adalah sistem imbalan yang dianggap tidak adil menurut persepsi pegawai. Gaji yang diterima oleh setiap karyawan mencerminkan perbedaan tanggung jawab, pengalaman, kecakapan, maupun senioritas. Selain itu, sistem karir yang tidak jelas serta perlakuan yang tidak sama dalam *reward* maupun *punishment* juga merupakan ketidakpuasan pegawai, tidak adanya

penghargaan atas pengalaman dan keahlian serta jenjang karir dan promosi yang tidak dirancang dengan benar dapat menimbulkan sikap apatis dalam bekerja karena tidak memberikan harapan lebih baik dimasa depan. Komitmen organisasi menjadi perhatian penting dalam banyak penelitian karena banyak memberikan dampak signifikan terhadap perilaku seperti kinerja, kepuasan kerja, absensi karyawan dan juga *turn over* karyawan. Komitmen dalam organisasi akan membuat pekerja memberikan yang terbaik bagi organisasi tempat dia bekerja. Van Scooter (2000) menyatakan bahwa pekerja dengan komitmen yang tinggi akan lebih berorientasi pada kerja. Disebutkan juga bahwa pekerja yang memiliki komitmen organisasi tinggi akan cenderung senang membantu dan bekerja sama.

Pertumbuhan konsumen sepeda motor di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan. Di tengah-tengah persaingan yang begitu tajam akibat banyaknya merek pendatang baru, sepeda motor Honda yang sudah lama berada di Indonesia, dengan segala keunggulannya, tetap mendominasi pasar dan sekaligus memenuhi kebutuhan angkutan yang tangguh, irit dan ekonomis. Menjawab tantangan tersebut, organisasi yang berada di balik kesuksesan sepeda motor Honda di Indonesia terus memperkuat diri. Setiap pemimpin mengharapkan kinerja karyawan yang lebih baik, karena kinerja karyawan yang menurun akan mengakibatkan perusahaan mengalami kerugian dalam hal *financial* dan kesulitan untuk merealisasikan target-target perusahaan seperti kesulitan dalam mengambil keputusan promosi, demosi,

menyesuaikan kompensasi dan mengevaluasi kesalahan-kesalahan desain pekerjaan.

Dealer Honda MPM Motor Kupang Merupakan perusahaan layanan purna jual terbaik motor Honda dengan jaringan dealer dan bengkel yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Salah satu kantornya berada di Kuanino, Kota madya Kupang. Kantor ini melayani pelanggan Astra motor untuk pembelian motor Honda baik jenis motor matik, bebek, Honda sport. Dealer ini juga melayani perawatan motor Honda seperti pembelian suku cadang (spare parts), ganti oli, apparel dan accessories motor Honda. Kelebihan lain yang disediakan dealer astra di Kota madya Kupang ini adalah banyaknya promo honda yang tersedia dengan pembelian yang dapat dilakukan secara cash ataupun kredit. Angsuran yang ditawarkan juga menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Pada Dealer ini terdapat 4 unit kerja yaitu, bagian Administrasi, bagian Penjualan (Sales), bagian bengkel (Para Mekanik) dan bagian Gudang. Semua Karyawan bekerja dengan tugas dan tanggung jawab Masing-masing yang berbeda, setelah melakukan kunjungan ke Dealer Honda MPM Motor Kupang dan berbincang dengan beberapa karyawan dan pimpinan kususny pada bagian penjualan, maka diberikanlah data penjualan Motor dalam beberapa bulan.

Tabel 1.1
Hasil pencapaian jumlah motor yang di jual MPM Motor Kupang
Bulan Januari - Mei 2022

| Bulan | Target | Penjualan | Presentase% |
|-----------------|-----------------|------------------|--------------------|
| Januari | 150 unit | 100 unit | 67% |
| Februari | 100 unit | 73 unit | 73% |
| Maret | 200 unit | 160 unit | 80% |
| April | 220 unit | 200 unit | 91% |
| Mei | 225 unit | 190 unit | 84% |
| Jumlah | 995 unit | 723 unit | 73% |

Sumber: *MPM motor Kupang*

Dilihat dari tabel hasil pencapaian dari bulan Januari-Mei, target yang sudah dicapai sudah cukup baik memenuhi yang diharapkan meski belum begitu maksimal. Dilihat dari hasil produk yang dijual MPM Motor kupang jumlah penjualan pada bulan Januari merupakan penjualan yang paling rendah dari bulan Februari – bulan Mei karena yang ditargetkan Motor yang harusnya terjual 150 unit, hanya terjual 100 unit atau 67% dari 100% target yang diharapkan Perusahaan. Ini bisa terjadi karena kurangnya perhatian kepada karyawan sehingga membuat kinerja karyawan menurun. Hasil penjualan motor pada Dealer Honda tidak menentu jika dilihat pada tabel 1.1 diatas penjualan unit tertinggi pada bulan Mei yang ditargetkan 220 unit dan terjual 200 unit atau 91% hal ini bisa terjadi jika ada pengawasan kepada para karyawan di bagian penjualan, sehingga walaupun tidak mencapai 100% seperti yang ditentukan

Perusahaan namun mendekati target yang ditetapkan. Meskipun belum mencapai target yang ditentukan perusahaan yakni 100%, hasil kinerja karyawan MPM Motor Kupang sudah cukup baik dan perlu diperbaiki agar pada tahun-tahun berikutnya agar pencapaian target dapat meningkat dan dapat melebihi target yang ditentukan perusahaan.

Hasil wawancara dengan beberapa karyawan Honda MPM ada beberapa kendala yaitu, Kurangnya pemberian hukuman terhadap karyawan yang mangkir dalam tugas-tugasnya, membuat para karyawan berpikir selama mereka dapat menjual motor mencapai target tidak akan masalah jika mereka terlambat datang ke kantor. Hal tersebut mengakibatkan terdapat beberapa konsumen yang datang ke dealer terabaikan. Kurangnya Komitmen para karyawan Honda MPM Motor kupang sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang kurang baik dan mengakibatkan penjualan menurun dan tidak mencapai target yang seharusnya. Selain dari Komitmen dari setiap karyawan, Gaya pemimpin juga mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut informasi yang diterima, di Dealer Honda MPM motor kupang memiliki pemimpin yang Disiplin, berkomitmen, ramah dan menganyomi. Sehingga para karyawan yang bekerja pada Dealer ini merasa nyaman sehingga bekerja dengan sungguh-sungguh dan selalu merasa puas Ketika bisa bekerja dengan baik.

Karyawan khususnya bagian penjualan harus berusaha sekuat tenaga mencari pelanggan untuk membeli Motor di tengah persaingan yang begitu sengit dan target yang terlampau tinggi. Hal tersebut menimbulkan kurangnya

keinginan karyawan untuk mencari pelanggan agar mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan. Pimpinan juga jarang mengawasi kinerja karyawan secara langsung di lokasi. Pimpinan hanya memberikan tugas untuk tiap divisi karyawan namun tidak terlalu sering mengawasi apa saja yang dilakukan oleh para karyawan dan jarang turun secara langsung mengawasi karyawan. Dampak dari kurangnya perhatian dari pimpinan membuat pelayanan yang diberikan karyawan terhadap para pelanggan tidak optimal dan menyebabkan beberapa pelanggan tidak puas dengan pelayanan di Honda MPM Motor Kupang.

Setiap perusahaan memiliki kinerja yang berbeda dan setiap kinerja perusahaan bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor yakni faktor motivasi, gaya kepemimpinan dan lain sebagainya. Seperti pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Astyria Khairiza, Irwan Noor dan Agung Suprpto (2016) mengatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif atau signifikan terhadap kinerja Karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmad, Teddy dan Harry Panjaitan yang mengatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh negatif atau tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian lain yang dilakukan yaitu penelitian Oxy Sari dan Haru Susilo mengatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Joko Sutopo mengatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas dan setiap penelitian yang berbeda pendapat maka pada kesempatan ini saya sebagai penulis

ingin meneliti tentang “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Dealer MPM Motor Kupang)”.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Presepsi Responden tentang Gaya Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan Dealer Honda MPM Motor Kupang?
2. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Dealer Honda MPM Motor Kupang?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Dealer Honda MPM Motor Kupang?
4. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Dealer Honda MPM Motor Kupang?
5. Apakah Gaya Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Dealer Honda MPM Motor Kupang?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja pimpinan Honda MPM Motor Kupang.

2. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan Honda MPM Motor Kupang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Honda MPM Motor Kupang.
4. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap kinerja karyawan Honda MPM Motor Kupang.
5. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan, kepuasan kerja, Komitmen Organisasi secara simultan dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Honda MPM Motor Kupang.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan manfaat yang berarti, antara lain :

1. Kegunaan teoritis, dapat menambah ilmu tentang manajemen, khususnya yang berkaitan dengan kepemimpinan, kepuasan kerja, komitmen dan kinerja karyawan.
2. Kegunaan praktis, hasil penelitian ini untuk dapat memberikan masukan yang berarti bagi manajemen Dealer Honda MPM Motor Kupang.