

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan jasa merupakan suatu organisasi yang didirikan oleh seseorang atau sekelompok orang yang kegiatannya adalah untuk memberikan pelayanan jasa atau menjual jasa. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa ini adalah telekomunikasi. Seiring dengan perkembangan jasa telekomunikasi di Indonesia ini yang semakin dibutuhkan oleh banyak masyarakat, maka akan semakin sengit pula persaingan yang terjadi di antara perusahaan-perusahaan telekomunikasi yang ada di Indonesia ini. Semua perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik semata-mata untuk mempertahankan pelanggan tetapnya dan juga untuk menarik pelanggan-pelanggan lainnya supaya lebih tertarik untuk menggunakan jasa mereka (Hasibuan *et al.*, 2019).

Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dari perkembangan sebuah perusahaan, karena sumber daya manusia memiliki tenaga, kreativitas, dan bakat yang sangat diperlukan dalam menjalankan sebuah usaha (Susan, 2019). Seorang karyawan yang memperoleh kepuasan kerja akan mempertahankan prestasi kerjanya, sebaliknya jika seorang karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya karyawan tersebut cenderung akan memiliki prestasi yang buruk. Tanpa adanya sumber daya manusia, perusahaan tersebut akan sulit untuk menjalankan usahanya dan sulit juga untuk berkembang. Seberapapun majunya teknologi yang digunakan, informasi yang dimiliki, modal yang cukup, dan bahan baku yang memadai, tetapi jika perusahaan tidak memperhatikan sumber daya manusianya maka semua teknologi, informasi, modal, dan bahan baku yang sudah tercukupi tersebut akan terasa sia-sia karena tidak ada yang mengoperasikannya.

Selain sumber daya manusianya, perusahaan juga harus mengupayakan untuk meningkatkan kepuasan kerja pada setiap karyawannya. Karena, kepuasan kerja bisa dikatakan sebagai hal yang penting yang dimiliki individu didalam bekerja. Kepuasan kerja menjadi pertimbangan penting bagi karyawan untuk loyal dan bertahan pada sebuah perusahaan (Pawirosumarto *et al.*, 2017). Oleh sebab itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kepuasan kerja yang dirasakan oleh para karyawannya, karena dari kepuasan kerja tersebut akan mempengaruhi produktivitas dan hasil kerja dari karyawan. Karyawan akan berlomba-lomba untuk mempertahankan prestasi mereka, dan hal ini tentunya akan berdampak pada perkembangan perusahaan. Jika karyawan tidak mendapatkan

kepuasan dalam kerjanya ini akan sangat berdampak untuk hasil yang akan diterima oleh perusahaan. akan mengganggu jalannya perusahaan dan akan sulit perusahaan untuk berkembang.

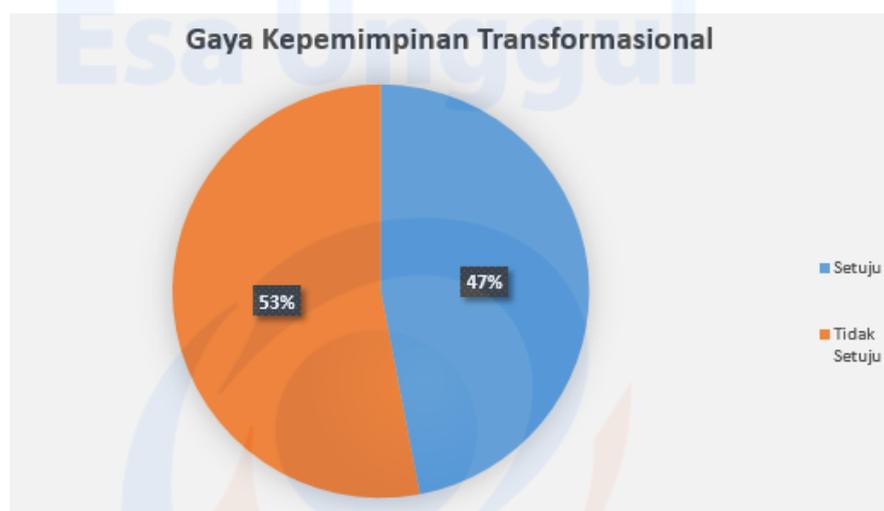
Timbulnya rasa puas pada karyawan ini dapat didukung dari lingkungan kerja yang diciptakan oleh perusahaan. terciptanya lingkungan kerja yang idel akan sangat berpengaruh dalam kelancaran para karyawannya dalam menyelesaikan kewajiban mereka. Lingkungan kerja dapat menjadi faktor pendukung untuk menumbuhkan semangat kerja karyawan agar dapat lebih produktif. Dengan membangun lingkungan dan suasana kerja yang nyaman untuk para karyawan maka akan sangat berpengaruh dengan kualitas kerja mereka nantinya. Karyawan-karyawan tersebut akan semakin semangat dalam memenuhi kewajiban mereka dan tentunya akan berpengaruh dengan hasil kerja mereka. Terdapat dua jenis lingkungan kerja, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non-fisik. Lingkungan kerja fisik merupakan fasilitas nyata yang diberikan perusahaan untuk mempermudah karyawan dalam menyelesaikan kewajiban mereka. Sedangkan untuk lingkungan kerja non-fisik merupakan suasana yang telah terbangun dari adanya komunikasi yang terjalin antara atasan dengan karyawannya, atau bisa juga dengan antar rekan kerja. Dengan terbentuknya lingkungan kerja yang ideal, seperti fasilitas yang diberikan lengkap dan terciptanya suasana kerja yang baik ini maka akan mendorong karyawan untuk lebih produktif lagi dalam menyelesaikan tanggung jawabnya.

Meningkatnya kepuasan kerja yang karyawan rasakan ini tidak lepas dari pengaruh seorang pemimpin yang baik. Semua ini akan tercapai jika pemimpin tersebut memiliki gaya kepemimpinan yang baik dan dapat memberikan pengaruh yang positif kepada semua karyawannya (Nasruji & Herman, 2018). Kepemimpinan transformasional merupakan pemimpin yang bersedia untuk berbaur dengan karyawannya, tidak segan untuk memberikan semangat dan bantuan ketika karyawannya mengalami kesulitan. Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang dapat mengatur, memberikan bimbingan dan dapat menjadi panutan untuk orang lain. Seorang pemimpin diharapkan untuk dapat bersikap tegas, adil, dan bijaksana dalam mengambil sebuah keputusan. Seorang pemimpin juga diharapkan bisa cepat dan tanggap dalam menyelesaikan suatu masalah yang sedang terjadi di dalam organisasi atau perusahaan. Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang bersedia untuk berbaur dengan para karyawannya, memberikan bimbingan, arahan, dan pengawasan pada semua karyawannya, dan bersikap terbuka untuk menerima semua pendapat dan keluhan kesah yang disampaikan oleh para karyawan.

Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh (Khan *et al.*, 2020) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan transformasional sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Sama halnya dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Pambudi *et al.*, 2016) menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, apabila pemimpin perusahaan mampu menggunakan gaya kepemimpinan dengan baik, maka dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya, bila seorang pemimpin tidak dapat mengayomi dan merangkul karyawannya maka dapat menurunkan semangat kerja para karyawannya

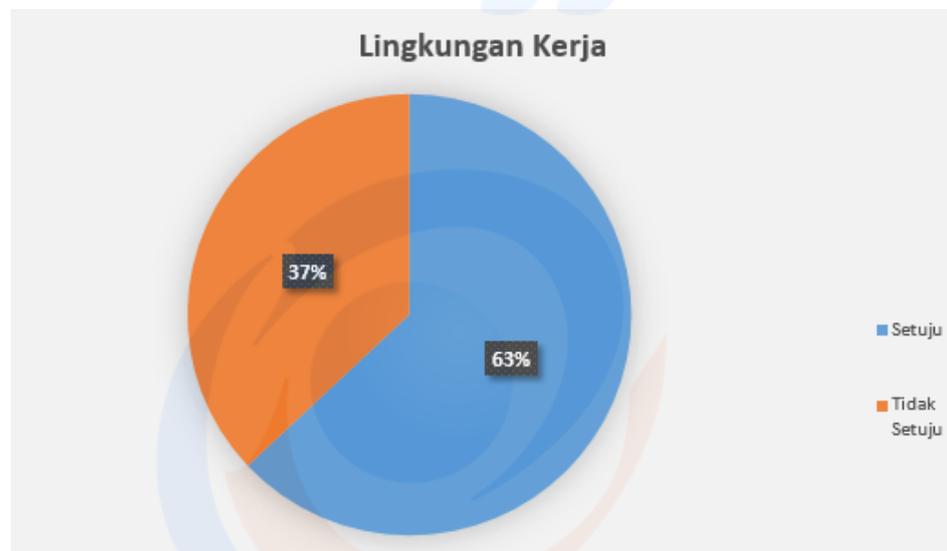
PT. Halik Selindo Alpha merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Perusahaan ini telah berdiri sejak tahun 1983, yang berlokasi di Melawai, Jakarta Selatan. PT. Halik Selindo Alpha adalah perusahaan integrator sistem dan ahli dalam menyediakan teknologi telekomunikasi untuk perusahaan-perusahaan di kawasan Asia Pasifik. Dengan berbagai macam penawaran yang diberikan seperti rangkaian lengkap desain khusus, pasokan, konfigurasi, instalasi, pemeliharaan, perbaikan dan relokasi solusi jaringan canggih untuk memenuhi kebutuhan para *client*. Jam kerja di perusahaan ini mulai dari hari senin sampai jumat, pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 17.00 WIB.

Untuk mengetahui permasalahan apa saja yang telah terjadi di perusahaan ini, peneliti telah melakukan pra survey terhadap perusahaan ini dengan menyebarkan kuisioner pra survey kepada seluruh karyawan di perusahaan tersebut.



Gambar 1.1 Hasil Pra Survey Responden Mengenai Gaya Kepemimpinan Transformasional

Pra survey mengenai gaya kepemimpinan transformasional ini dilakukan oleh 30 karyawan PT. Halik Selindo Alpha. Berdasarkan gambar diatas, dari hasil pra survey gaya kepemimpinan transformasional tersebut dengan pertanyaan “Apakah pemimpin anda termasuk pemimpin yang bersedia untuk berbaur dan membantu anda saat menyelesaikan tugas?” Hasil pra survey menunjukkan bahwa terdapat 14 responden (47%) yang menjawab “Setuju” bahwa pemimpinannya bersedia untuk berbaur dan membantu mereka, dan terdapat 16 responden (53%) yang menjawab “Tidak Setuju”.



Gambar 1.2 Hasil Pra Survey Responden Mengenai Lingkungan Kerja

Pra survey mengenai lingkungan kerja ini dilakukan oleh 30 karyawan PT. Halik Selindo Alpha. Berdasarkan gambar diatas, dari hasil pra survey lingkungan kerja tersebut dengan pertanyaan “Apakah Lingkungan diperusahaan tempat anda bekerja dapat membuat anda nyaman dan meningkatkan semangat dalam bekerja?”. Hasil pra survey menunjukkan bahwa terdapat 19 responden (63%) yang menjawab “Setuju” bahwa suasana lingkungan diperusahaan tersebut nyaman dan dapat meningkatkan semangat dalam bekerja, dan terdapat 11 responden (37%) yang menjawab “Tidak Setuju”.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap perusahaan tersebut dan bermaksud untuk menggali lebih dalam lagi dengan cara melakukan penyebaran kuisisioner yang ditujukan untuk semua karyawan di perusahaan tersebut terkait dengan gaya kepemimpinan transformasional dan lingkungan kerja yang terjadi diperusahaan tersebut. Berdasarkan latar

belakang permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Masalah tersebut diidentifikasi, sebagai berikut :

1. Interaksi yang terjalin antara pimpinan dengan para karyawan masih terbatas.
2. Pengawasan yang dilakukan belum berjalan maksimal, yang berdampak pada minimnya kesadaran para karyawan tentang kedisiplinan.
3. Masih terdapat beberapa harapan dari karyawan yang belum bisa terpenuhi.
4. Konflik yang terjadi antara sesama rekan kerja masih sering ditemukan.
5. Masih terdapat beberapa lingkungan kerja fisik yang perlu diperbaiki untuk menunjang produktifitas karyawan

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, permasalahan yang ada cukup luas, sehingga perlu adanya pembatasan masalah yang akan diteliti. Maka penelitian ini akan dibatasi pada pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Halik Selindo Alpha.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka permasalahan tersebut dapat dirumuskan, sebagai berikut :

1. Apakah gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Halik Selindo Alpha ?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Halik Selindo Alpha ?
3. Apakah gaya kepemimpinan transformasional dan lingkungan kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Halik Selindo Alpha ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka dapat ditentukan tujuan masalahnya, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Halik Selindo Alpha.
2. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Halik Selindo Alpha.
3. Untuk mengetahui apakah gaya kepemimpinan Transformasional dan lingkungan kerja dapat berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Halik Selindo Alpha.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dalam bidang Ilmu Manajemen SDM, khususnya tentang pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Serta diharapkan dapat merangsang dilakukannya penelitian lain yang lebih mendalam dan terhadap persoalan mengenai pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk perusahaan dalam gaya kepemimpinan transformasional dan lingkungan kerja sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawannya dimasa yang akan datang.

b. Bagi Peneliti

Menyelesaikan tugas akhir fakultas ekonomi dan bisnis, Universitas Esa Unggul guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1), serta memberikan wawasan yang lebih luas dari penerapan ilmu-ilmu yang sudah diperoleh dalam perkuliahan.