

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah peran yang sangat penting bagi perusahaan, karena sumber daya manusia adalah modal awal untuk menciptakan eksistensi di perusahaan. Peran karyawan merupakan faktor yang signifikan dalam organisasi mencapai tujuan organisasi (Aldrin & Merdiaty, 2019). Sejalan dengan yang dijelaskan Jalagat (2016) bahwa keberhasilan suatu perusahaan adalah memiliki aset terbaik bagi perusahaan, aset yang dimaksud adalah sumber daya yang dimiliki perusahaan. Dimana karyawan memiliki komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab terhadap perusahaan. Karyawan adalah potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Untuk dapat mencapai hasil kerja yang maksimal sesuai dengan tujuan perusahaan, maka perlu menggunakan seluruh potensi sumber daya manusia dengan sebaik-baiknya. Pencapaian tujuan yang ditetapkan perusahaan tidak hanya bergantung pada peralatan modern, sistem yang lengkap dan infrastruktur. Tetapi juga tergantung pada sumber daya manusia atau karyawan. Meskipun berbagai faktor telah tersedia, tanpa karyawan perusahaan tersebut tidak akan berjalan. Oleh karena itu hendaknya organisasi memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan organisasi (Husain & Santoso, 2022)

Kinerja organisasi merupakan indikator tingkatan prestasi yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan dari organisasi. Oleh karena itu individu harus diarahkan serta didayagunakan semaksimal mungkin agar nantinya dapat bekerja dengan baik dan mempunyai produktivitas yang tinggi (Septi et al., 2013). Hal ini senada dengan apa yang dijelaskan oleh Omisore & Adeleke (2015) bahwa kinerja organisasi berhubungan dengan sumber daya manusia, karena itu sumber daya manusia sangat penting didalam setiap organisasi. Untuk mencapai tujuannya, organisasi sangat bergantung pada kemampuan sumber

daya manusia, yang menggerakkan roda organisasi dalam suatu arah yang telah ditentukan (Merdiaty et al., 2022)

Perusahaan X merupakan perusahaan baru yang bergerak dibidang makanan beku. Perusahaan tersebut baru berdiri selama satu tahun dengan lima puluh delapan cabang *store*. Di setiap *store* terdiri tiga orang karyawan yaitu satu *head store* dan dua *crew store*. Perusahaan baru merupakan perusahaan yang masih berkembang, karyawan multitasking dan omset perusahaan masih relatif kecil. Meskipun terbilang baru perusahaan X sudah memiliki banyak karyawan, hal ini lah yang seringkali menjadi permasalahan di perusahaan X, dengan karyawan yang relatif banyak dan perusahaan yang masih terbilang baru membuat SDM di perusahaan tersebut tidak terkontrol dengan baik sehingga banyak sekali SDM di perusahaan X yang tidak patuh Pada SOP (*Standard Operational Procedure*) yang berlaku. Tujuan dari dibuatnya SOP adalah memberikan pengertian kepada karyawan/pekerja untuk dapat melakukan proses kerja dengan baik. Namun terkadang pekerja masih mengabaikan prosedur kerja tersebut karena berbagai alasan. Sehingga dibutuhkan pemahaman yang baik untuk menciptakan kepatuhan pekerja mengikuti prosedur kerja yang ada.

Dijelaskan oleh Kusumadewi (2012) bahwa kepatuhan adalah sikap dan tingkah laku taat individu dalam arti mempercayai, menerima serta melakukan permintaan maupun perintah orang lain atau menjalankan peraturan yang telah ditetapkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepatuhan adalah sikap tunduk dan taat dalam menjalani peraturan yang berlaku dan sadar untuk menerima kosekuensi jika melanggarnya. Oleh karena itu kepatuhan sangat diperlukan dalam suatu aktivitas, dengan adanya uji atau analisa dapat digunakan untuk mengukur suatu tingkat kepatuhan dalam bagian masing-masing. (Amsari & Nurhadianti, 2020)

Kepatuhan merupakan suatu perilaku yang dipengaruhi oleh banyak hal salah satunya adalah sikap pimpinan (Ridho, 2014). Pegawai akan memiliki suatu sikap yang berbeda-beda tergantung bagaimana pemimpin dapat mencerminkan perilaku yang baik pada bawahannya. Variasi didalam kepemimpinan supervisor

diduga dapat menyebabkan variasi pula dalam mematuhi SOP yang telah diberikan di perusahaan X

Penelitian yang telah ada sebelumnya berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh Husain dan Santoso (2022). Menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagai perusahaan baru atau rintisan, PT. Prina Duta Rekayasa telah menerapkan SOP kepada karyawan. Dengan jumlah karyawan yang masih terbilang sedikit, SOP harus tetap diterapkan agar karyawan taat dan bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku. Kepatuhan karyawan dilihat dari karyawan yang datang tepat waktu dan mengerjakan tugas sesuai tenggat waktu. Kepada karyawan yang patuh terhadap SOP yang berlaku maka perusahaan akan memberikan *reward* berupa *fee performance* tiap bulannya, dan untuk karyawan yang sering melanggar aturan akan ada teguran dan atau *punishment* hingga Surat Peringatan (SP). Menurut hasil survei peranan SOP di perusahaan sangatlah penting, karyawan dapat mengetahui batasan antara hak dan kewajiban, karyawan bisa menghargai perusahaan tempatnya bekerja, dan membentuk karakter dan pribadi yang positif.

Sejalan dengan penelitian Apriannoor (2018) menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepatuhan pada aturan adalah peran pemimpin, gaya kepemimpinannya mengarahkan pegawai untuk bisa melakukan pekerjaannya masing-masing secara efisien, semakin piawai pemimpin mengarahkan bawahannya semakin efisien melakukan pekerjaannya, begitupun sebaliknya jika pemimpin kurang dalam mengarahkan pegawai maka semakin rendah pekerjaan pegawai.

Menurut data survei yang dilakukan HRD pada saat melakukan audit setiap bulan bahwa dari 58 *store* jabodetabek yang disetiap *store* memiliki 3 karyawan, 2 diantaranya pasti melanggar SOP seperti terlambat dalam bekerja, banyaknya karyawan yang terlambat dikarenakan tidak ada sanksi yang diberikan sehingga membuat karyawan menjadi lalai, lalu banyaknya karyawan yang merokok, hal tersebut sudah jelas tertera di SOP toko bahwa merokok di

area toko sangat dilarang dikarenakan dapat mengganggu pelanggan dan makanan di dalam toko akan terkonaminasi oleh asap rokok, yang jelas hal tersebut akan merugikan perusahaan tetapi masih banyak sekali karyawan yang melakukan hal tersebut, dan seringkali karyawan bermain gadget serta jarang memakai topi pada saat bekerja, padahal hal tersebut adalah larangan yang ada pada SOP penampilan jati diri dan melayani dikarenakan jika hal tersebut masih saja dilakukan tentu saja akan merugikan perusahaan, tetapi masih saja karyawan bermain gadget pada saat melayani dan tidak memakai topi pada saat jam bekerja. Maka dari itu diperlukan peran kepemimpinan dalam membimbing, mengarahkan pegawai, menjalin komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan untuk menciptakan kepatuhan yang tinggi bagi pegawai, sehingga secara maksimal tujuan instansi dapat tercapai. Sejalan dengan hasil penelitian Apriannoor (2018) terdapat 197 pegawai yang tidak mematuhi aturan dalam bekerja sehingga berdampak pada performa kerja pegawai, hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan pada pegawai di perusahaan tersebut bermasalah. Dalam konteks pemberian sanksi di perusahaan tersebut yaitu berupa hukuman disipilin ringan dan hukuman disiplin berat, yang kedua hukuman tersebut berupa pemotongan tunjangan kinerja. Menurut data survei yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepatuhan pada aturan adalah peran pemimpin, gaya kepemimpinannya mengarahkan pegawai untuk bisa melakukan pekerjaannya masing-masing secara efisien, semakin piawai pemimpin mengarahkan bawahannya maka pegawai akan semakin efisien melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan fakta yang ada di lapangan supervisor yang memiliki bawahan tidak patuh disebabkan oleh oknum supervisor yang mencerminkan perilaku kurang baik kepada bawahannya seperti seringkali telat dalam mengontrol outlet, tidak berpakaian dengan baik, merokok pada saat kunjungan, tidak pernah mengapresiasi hasil kinerja karyawan dan seringkali membicarakan tentang kejelekan antar rekan kerja. Selain itu kurangnya pengalaman menjadi seorang pemimpin mengakibatkan pemimpin kurang mengetahui cara tepat

dalam menangani, membimbing dan mengarahkan pegawai. Seperti yang dikatakan oleh Miswan (2012) perilaku kepemimpinan tidak hanya fokus pada sifat-sifat atau karakteristik pemimpin saja tetapi juga pada tindakan interaksi terhadap orang-orang disekitar kerjanya dan pada sekelompok bawahan.

Menurut Terry (2003) kepemimpinan adalah kegiatan untuk mempengaruhi orang lain agar bersedia dengan suka rela untuk mencapai tujuan kelompok. Kondisi ini didasarkan oleh kenyataan, dikarenakan banyaknya staff menginginkan adanya orang lain untuk menentukan, mengarahkan, memotivas, membimbing dan mengawasi berbagai kegiatan yang perlu dikerjakan. Sedangkan menurut Robbins dan Judge (2013) mengungkapkan bila seorang pemimpin ingin menjadi pemimpin yang efektif maka pemimpin tersebut harus bisa dekat dengan anggotanya secara emosional maka itu akan membantu pemimpin tersebut dalam menyampaikan arahan kepada anggota dan anggotanya pun akan lebih mudah menerima arahan pemimpinnya. Pemimpin dengan tingkat pengertian yang tinggi melakukan berbagai perilaku yang menunjukkan dukungan dan perhatian, seperti menanyakan hobi bawahan, peduli terhadap situasi pribadinya, dan menunjukkan penghargaan terhadap hasil kerjanya (Richard et al., 2012). Sejalan dengan apa yang dijelaskan oleh Amirullah & Budiyo (2014) bahwa perilaku kepemimpinan adalah aktivitas atau kegiatan pemimpin dalam berinteraksi dengan bawahan atau pihak tertentu sebagai proses saling mempengaruhi untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Depkes (dalam Tanzil, 2017) pada konteks kepemimpinan hal yang saling terkait adalah adanya unsur kader penggerak, adanya peserta yang digerakkan, adanya komunikasi, adanya tujuan organisasi dan adanya manfaat yang tidak hanya dinikmati oleh sebagian anggota. Perilaku kepemimpinan adalah respon individu sebagai seorang motivator dalam suatu organisasi terhadap suatu tindakan yang dapat diamati dan mempunyai dampak positif maupun negatif terhadap suatu organisasi.

Berdasarkan data empiris yang ada dapat disimpulkan bahwa karyawan yang patuh pada aturan yang berlaku dikarenakan memiliki dedikasi yang tinggi

dalam bekerja untuk mengembangkan diri di perusahaan X serta SPV yang dapat membimbing bawahannya dengan baik dan dan mencontohkan perilaku yang baik sehingga karyawan termotivasi untuk mengembangkan potensi dirinya dalam bekerja. Sedangkan karyawan yang tidak patuh dikarenakan adanya kesempatan untuk melanggar serta perilaku SPV yang kurang baik menjadi cerminan bagi bawahannya untuk melanggar sebuah aturan. Sesuai dengan hasil penelitian Ridho (2014) bahwa pemimpin menunjukkan gaya kepemimpinan yang berbeda satu sama lain dan memiliki hubungan dengan tingkat kepatuhan karyawan.

Berdasarkan rangkaian permasalahan yang diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Perilaku Kepemimpinan Dengan Kepatuhan Karyawan Dalam Menjalankan SOP Di Perusahaan X”

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian yang dilakukan oleh Ruyani (2013) yang berjudul “Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Iklim Organisasi Terhadap Efektivitas Sekolah” Menunjukkan Bahwa Variabel perilaku kepemimpinan kepala sekolah dan iklim organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel efektivitas sekolah. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas perilaku kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas iklim organisasi maka akan semakin tinggi pula tingkat efektivitas sekolah dan ini berarti hipotesis penelitian ketiga dapat diterima.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Dwika, Hariani & Yuningsih (2014) dengan judul “Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Di Kabupaten Tegal” menunjukkan hasil perilaku kepemimpinan dan disiplin kerja secara bersama-sama memiliki hubungan dengan kinerja pegawai. Adapun besarnya hubungan yang diberikan kedua variabel bebas, yaitu perilaku kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap

kinerja pegawai sebesar 97,6%. Hal ini menunjukkan sebesar 2,39% variasi yang terjadi pada kinerja pegawai disebabkan oleh variabel bebas lain.

Lalu pada penelitian yang dilakukan oleh Ridho (2014) dengan judul “Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan *Path Goal Supervisor* Pabrik Baja Dengan Tingkat Kepatuhan SOP (*Standard Operational Procedure*) menunjukkan adanya hubungan positif antara gaya kepemimpinan *path goal theory supervisor* dengan tingkat kepatuhan pelaksanaan SOP. Pada penelitian ini masing-masing supervisor menunjukkan gaya kepemimpinan yang beda satu sama lain dan memiliki hubungan dengan tingkat kepatuhan masing-masing responden dalam unit tersebut. Seperti *Supervisor Unit Painting* memiliki gaya kepemimpinan *path goal* dengan 7 responden kurang patuh terhadap SOP dengan nilai signifikansi (58,3%) dan sejumlah 5 responden patuh terhadap SOP dengan nilai signifikansi (41,67%). Dalam hal ini *supervisor unit painting* dalam dalam menerapkan kepemimpinan *path goal* masih kurang. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik penguasaan gaya kepemimpinan *path goal* oleh supervisor akan memberikan dampak positif terhadap tingkat kepatuhan SOP dari bawahannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Apriannoor (2018) yang berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi kerja Intrinsik Terhadap Kepatuhan Pada Peraturan Jam Kerja” menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan transformasional dan motivasi intrinsik terhadap kepatuhan. Kontribusi kepemimpinan transformasional dan motivasi intrinsik terhadap kepatuhan terhadap aturan jam kerja Badan Pusat Statistik Kalimantan Timur sebesar 0,198 (19,8 persen) dan sisanya 80.2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai topik ini, diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengkaji variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan pada peraturan dalam bekerja

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Pertiwi dan Muminin (2020) dengan judul “*Parenting, Islamic Morals And Obedience*” menunjukkan bahwa

akhlak islami dan pola asuh berpengaruh terhadap kepatuhan dengan kontribusi 27,1%. Variabel pola asuh yang dibagi menjadi otoriter, permisif dan demokratis berkontribusi 15%. Selanjutnya, ketika dibuat pola asuh secara terpisah dapat diketahui pola asuh demokrasi berkontribusi besar, yaitu 14,4% secara signifikan, lalu pola asuh otoriter sebanyak 1% dan pola asuh permisif sebanyak 5%. Hal ini mendukung alternative hipotesis bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara moral islam dengan kepatuhan. Pola asuh demokratis juga dapat mempengaruhi kepatuhan, tetapi unsur pola asuh otoriter dan permisif tidak terlalu berpengaruh terhadap kepatuhan

Pada penelitian yang dilakukan oleh Amsari dan Nurhadianti (2020) dengan judul “Kontrol Diri Dan Dukungan Sosial Teman Sebaya Dengan Kepatuhan Santri Dalam Melaksanakan Tata Tertib” menunjukkan bahwa Hasil analisis teknik bivariate correlation menunjukkan ada hubungan yang signifikan dengan arah positif antara kontrol diri dengan kepatuhan. Sumbangan efektif antara kontrol diri dan dukungan sosial teman sebaya dengan kepatuhan sebesar 26,5% sedangkan 73,5% merupakan sumbangan dari faktor lain yang tidak diteliti. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan dengan arah positif antara hubungan kontrol diri dengan kepatuhan santri dalam melaksanakan tata tertib di Pondok Pesantren Sirnarasa, Ciamis, hal ini menyayakan bahwa semakin tinggi kontrol diri maka semakin tinggi kepatuhan santri dalam melaksanakan tata tertib di Pondok Pesantren Sirnarasa, Ciamis – Jawa Barat, dan sebaliknya apabila semakin rendah kontrol diri maka semakin rendah kepatuhan santri dalam melaksanakan tata tertib di Pondok Pesantren Sirnarasa, Ciamis – Jawa Barat

Berdasarkan penelitian terdahulu, informasi, data wawancara pada latar belakang dan juga diperkuat dengan keterbatasan penelitian terdahulu serta terdapat perbedaan hubungan yang signifikan, dengan menggunakan responden penelitian serta lokasi yang berbeda maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana hubungan perilaku kepemimpinan dengan kepatuhan dalam menjalankan SOP di perusahaan X?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini didasari dengan rumusan masalah yang dapat diidentifikasi adalah untuk mengetahui hubungan perilaku kepemimpinan pada kepatuhan pegawai perusahaan X

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat mengetahui hubungan perilaku kepemimpinan dengan kepatuhan karyawan. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan evaluasi dan pengambilan keputusan

1.4.2 Bagi Penulis

Penulis mendapatkan pengetahuan baru, terutama mengenai perilaku kepemimpinan dan kepatuhan karyawan. Penulis juga mendapatkan pengalaman baru dalam pengaplikasian pengetahuan yang didapatkan di perkuliahan.

1.4.3 Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan wawasan di bidang Psikologi Industri dan Organisasi (PIO) khususnya pada manajemen sumber daya manusia