

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM), merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dipisahkan dari sebuah organisasi. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah kunci dalam menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan manusia yang diberdayakan dalam organisasi sebagai penggagas ide, penggerak dan perencana dalam mencapai misi sebuah organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia adalah faktor utama perusahaan dibandingkan dengan faktor sumber daya yang lain seperti modal atau teknologi, karena manusia itu sendiri yang akan menggerakkan semua faktor yang lain. Secara umum pengertian Sumber Daya Manusia (SDM) terbagi menjadi dua, yaitu pengertian secara makro dan mikro. Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM) secara makro adalah masyarakat suatu negara yang telah memasuki usia produktif kerja, baik yang sudah bekerja maupun yang belum bekerja. Sedangkan pengertian Sumber Daya Manusia (SDM) secara mikro adalah individu yang menjadi anggota dan bekerja di suatu institusi atau perusahaan yang biasa disebut dengan karyawan, pegawai, pekerja, buruh, tenaga kerjadan lain sebagainya (Susan, 2019).

Setiap organisasi atau perusahaan baik itu swasta maupun pemerintahan pada dasarnya merupakan suatu tempat yang menampung berbagai potensi sumber daya manusia untuk bekerja secara bersama-sama, saling berhubungan, saling bergantung dan tersusun dalam sebuah struktur yang terorganisir untuk

mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Dalam hal ini sumber daya manusia baik yang menduduki posisi pemimpin atau anggota merupakan faktor penting dalam setiap organisasi maupun perusahaan demi mencapai sasaran organisasi atau perusahaan tersebut. Hal ini dikarenakan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan bergantung dan dipengaruhi oleh sumber daya manusia selaku pelaksana pekerja.

Untuk mencapai tujuan perusahaan dibutuhkan pengelolaan sumber daya manusia yang tepat dan kompeten sehingga dapat dikembangkan melalui ilmu pengetahuan dan keterampilan. Setiap karyawan di perusahaan memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Setiap karyawan dituntut untuk bisa menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan lembar kerjanya masing-masing yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Narpati et al, 2022). Perusahaan tidak hanya memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten, tetapi perusahaan juga memerlukan karyawan yang giat bekerja untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Selain itu perusahaan juga memerlukan karyawan yang mampu bekerja sama dengan baik antara karyawan maupun dengan atasan (Rosalina dan Wati, 2020).

Setiap perusahaan mempunyai tujuan yang akan dicapai. Untuk mencapai tujuan tersebut, setiap perusahaan perlu membentuk sumber daya manusia yang efektif dan fokus mengembangkan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Oleh karena itu, perusahaan harus menjaga dan memberdayakan sumber daya manusia dengan bijak supaya tercipta energi positif dan lingkungan yang sehat dalam bekerja, sehingga dapat mendorong kinerja karyawan menjadi berkualitas dan maksimal.

Hal seperti ini diharapkan agar kinerja karyawan mampu memberikan pengaruh yang kuat terhadap kinerja perusahaan dimasa mendatang.

Kinerja karyawan merupakan hal yang harus diperhatikan dalam sebuah organisasi, karna hal ini dapat memberi gambaran akan kinerja dari organisasi tersebut. Kinerja karyawan adalah hasil dari perilaku setiap anggota organisasi, dimana tujuan yang akan dicapai adalah adanya perubahan perilaku yang lebih baik (Sulaiman dan Asanudin, 2020). Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi dengan berkaitan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika (Supardi dan Anshari, 2022). Evaluasi mengenai kinerja karyawan memiliki peran penting bagi perusahaan. Perusahaan ditantang untuk mengevaluasi kinerja karyawan dan mengetahui efektivitas dari kinerja karyawan perusahaan tersebut selama ini. Kinerja karyawan diukur dengan capaian kerja yang diperoleh setiap karyawan sesuai tugas dan tanggung jawab (Ela dan Utami, 2021).

Di setiap perusahaan yang ingin mencapai tujuan bisnisnya tentu sangat bergantung pada kinerja karyawan, karna perusahaan sudah memberikan hak mereka berupa gaji, fasilitas, tunjangan dan lainnya. Sehingga diharapkan mampu melaksanakan kewajibannya yaitu berupa kontribusi yang baik seperti tenaga, pemikiran hingga loyalitas untuk diberikan kepada perusahaan dalam menjalankan setiap tugas atas pekerjaannya. Untuk mengukur kinerja karyawan salah satunya dapat dilihat dari data penjualan perusahaan setiap tahun. Jika kinerja karyawan dapat terorganisir dengan baik maka tugas dan pekerjaan mampu diselesaikan

dengan tepat waktu dan hasil yang baik sehingga memberikan dampak bagi karyawan dan divisi lainnya. Sehingga nantinya juga akan mempengaruhi kinerja perusahaan terutama yang bisa terlihat sangat jelas dari laporan penjualan perusahaan setiap tahunnya. Seperti contoh laporan penjualan pada PT. Air Mas Perkasa berikut:

**Table 1.1 Laporan Penjualan PT. Air Mas Perkasa
Tahun 2020, 2021, 2022**

NO	TAHUN	TOTAL PENJUALAN
1	2020	Rp. 593.525.513.794
2	2021	Rp. 997.379.556.785
3	2022	Rp. 527.994.560.630

Source : Laporan Penjualan PT. Air Mas Perkasa

Jika dilihat dari data laporan penjualan PT. Air Mas Perkasa tahun 2020, 2021, dan 2022 dapat disimpulkan mengalami kenaikan ditahun 2021 hampir 80% dikarenakan kebutuhan IT meningkat pesat saat terjadi pandemi *covid-19*, kemudian ditahun 2022 mengalami penurunan kembali hampir 85%. Laporan keuangan perusahaan merupakan salah satu sumber informasi yang sering digunakan oleh investor untuk mengambil keputusan (Suroso, 2021). Berdasarkan observasi peneliti terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi penurunan penjualan seperti kurangnya komunikasi dan koordinasi antar karyawan satu tim maupun diluar tim, perubahan struktur kepemimpinan sehingga penerapan kebijakan yang baru dan berbeda, *work-flow* yang panjang sehingga dibutuhkan koordinasi yang cepat, dari faktor-faktor tersebut mempengaruhi kinerja karyawan menjadi kurang maksimal. Meskipun *Standard Operating Procedure* (SOP) sudah ada dan disosialisasikan dengan baik, tidak menutup kemungkinan hal-hal seperti ini masih bisa terjadi dan tidak bisa dihindari dalam operasional pekerjaan, oleh karna itu peneliti merasa penting untuk mengkaji permasalahan ini lebih dalam.

Salah satu faktor yang dapat menentukan baik atau buruknya kinerja karyawan adalah gaya kepemimpinan dalam sebuah organisasi. Gaya kepemimpinan merupakan standar perilaku yang diadopsi seseorang ketika mencoba mempengaruhi perilaku orang lain dengan cara yang diinginkan. Gaya kepemimpinan diperlukan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan dapat meningkatkan kinerja karyawan, sehingga diharapkan dapat mencapai produktivitas yang tinggi (Rosalina dan Wati, 2020). Kepemimpinan yang efektif harus memberikan pengarahan terhadap usaha-usaha semua pekerja dalam mencapai tujuan organisasi. Tanpa kepemimpinan, hubungan antara tujuan perseorangan dan tujuan organisasi mungkin menjadi tidak searah. Kondisi ini menimbulkan situasi dimana perseorangan bekerja untuk mencapai tujuan pribadinya, sementara itu keseluruhan organisasi menjadi tidak efisien dalam pencapaian target-targetnya. Kepemimpinan adalah suatu kemampuan yang melekat pada diri seorang yang memimpin yang tergantung dari berbagai faktor, baik faktor-faktor internal maupun faktor-faktor eksternal (Supardi dan Anshari 2022).

Ada beberapa gaya kepemimpinan (Masturi et al, 2021) yaitu sebagai berikut:

1. Gaya Kepemimpinan Otoriter/*Authoritarian* merupakan gaya pemimpin yang melakukan segala suatu keputusan dan kebijakan yang diambil atas dirinya sendiri secara penuh. Semua pembagian tugas dan tanggung jawab diatur oleh pemimpin yang otoriter tersebut, sedangkan para bawahan hanya melaksanakan tugas yang telah diperintahkan.
2. Gaya Kepemimpinan Demokrasi/*Democratic* merupakan gaya pemimpin yang

memberikan wewenang secara penuh kepada para bawahan. Setiap ada permasalahan selalu melibatkan bawahan sebagai suatu tim yang utuh. Dalam gaya kepemimpinan demokratis pemimpin sangat informatif terkait tugas dan tanggung jawab para bawahannya.

3. Gaya Kepemimpinan Bebas/*Laissez Faire* Pemimpin jenis ini sangat minim kontribusi dimana para bawahan yang secara aktif menentukan tujuan dan penyelesaian masalah yang dialami.

Di sisi lain, gaya kepemimpinan yang tidak disesuaikan dengan karakteristik karyawan dan tugas yang ada dapat menyebabkan karyawan menjadi kurang antusias terhadap pekerjaannya bahkan kehilangan semangat terhadap pekerjaannya, sehingga mengakibatkan karyawan tidak serius dan tidak fokus dalam bekerja. Tentunya hal ini memerlukan perhatian khusus, karena dapat mengganggu kelancaran operasional. Jika dilihat dari fenomena yang ada seperti kurangnya kontrol atau interaksi pekerjaan oleh pemimpin, membebaskan semula pilihan kepada karyawan, mengharuskan karyawan menjadi mandiri dan pergantian struktur atasan (pimpinan) yang sering terjadi sehingga menjadi pemicu turunnya kinerja karyawan. Dari permasalahan yang sudah dijabarkan tersebut, dapat dikatakan bahwa ini termasuk kategori sebagai gaya kepemimpinan bebas atau masa bodo berdasarkan teori dari *Laissez Faire*. Oleh karena itu, peneliti ingin mengkaji lebih dalam tentang gaya kepemimpinan.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan adalah *teamwork* atau kerjasama tim. Kerjasama tim adalah salah satu hal terpenting bagi perusahaan, terutama dalam hal kinerja karyawan. Kerjasama tim adalah lambang kekuatan orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan dengan

menggabungkan ide-ide kesuksesan. Adanya ketergantungan yang kuat satu sama lain untuk mencapai tujuan dan menyelesaikan sebuah tugas. Dengan kerjasama tim yang baik, karyawan dapat mencapai tujuan kinerja yang lebih baik, sehingga mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Perusahaan yang mampu meningkatkan kerjasama tim dalam menyelesaikan tugas maka akan mencapai kinerja yang maksimal (Padmayoni dan Wulandari, 2022). Kerjasama dilakukan oleh sebuah tim lebih efektif daripada bekerja secara perorangan. Kontribusi setiap individu dapat menjadi sebuah kekuatan yang terintegrasi. Individu dapat dikatakan bekerja sama jika upaya-upaya dari setiap individu tersebut secara sistematis terintegrasi untuk mencapai tujuan bersama. Semakin besar integrasinya semakin besar tingkat kerja samanya (Ibrahim et al., 2021). Jadi, kerjasama tim dapat juga digambarkan sebagai kemampuan yang kuat yang diberikan oleh sekelompok individu untuk membuat keputusan yang lebih baik secara efisien. Kerja tim membantu dalam mengembangkan keterampilan dan perspektif karyawan melalui pertukaran otomatis pendapat positif, umpan balik, pengalaman dan sudut pandang antara anggota tim, dan proses ini menciptakan perkembangan konstan mengenai layanan organisasi dan pekerjaan karyawan pertunjukan (Sanyal dan Hisam, 2018).

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan secara tidak langsung adalah penggunaan media *whatsapp*. Perkembangan teknologi sudah banyak memberikan pengaruh dalam setiap aspek kehidupan manusia, salah satunya dalam hal komunikasi sehari-hari. Teknologi komunikasi yang semakin maju dan canggih, tentu berakibat pada informasi yang sangat luas dan seakan tidak memiliki batas lagi. Untuk terwujudnya efektivitas dalam berkomunikasi

kita memerlukan suatu media. Media komunikasi sangat berperan dalam perubahan masyarakat. Fungsi komunikasi yang super canggih yang telah ditemukan dijuluki dengan berbagai nama seperti internet, media komunikasi maya, media *super highway* dan sejenisnya. Keunggulan jaringan komunikasi internet adalah mempermudah dan mempercepat dalam mengirim juga memperoleh informasi sekaligus penyedia data (Andjani et al, 2018). Definisi *whatsapp* adalah media sosial berbentuk aplikasi *chatting* yang dapat digunakan pada *smartphone* maupun perangkat keras seperti PC dan laptop. Media sosial *whatsapp* adalah aplikasi pesan instant yang berfungsi untuk mengirim dan menerima pesan, tanpa dikenakan biaya pulsa seperti SMS dan telepon seluler. Hal ini dikarenakan *whatsapp* menggunakan paket data internet yang sama dengan aplikasi lainnya. Aplikasi *Whatsapp Messenger* menggunakan koneksi 3G atau *WiFi* untuk komunikasi data (Andjani et al, 2018). Pada awalnya, *whatsApp* dibuat untuk pengguna merek *IPhone*, namun sekarang semula jenis ponsel tipe android sudah bisa menggunakan aplikasi *whatsApp*, pada system *windows* pun juga sudah bisa dipasang *whatsApp web*. *Whatsapp* secara resmi mengumumkan peluncuran fitur resmi bernama *whatsApp web* pada tanggal 22 Januari 2015. Fitur ini mencoba untuk memfasilitasi penggunaan aplikasi ini untuk pengguna berbasis komputer, PC dan laptop.

Layaknya *whatsapp* berbasis telepon genggam, fitur ini membutuhkan koneksi internet sebagai jalur penyampaian informasi. *Whatsapp* bekerja melalui portal *online* yang disediakan oleh pengembang yang beralamat di (www.web.whatsapp.com(<http://id.wikipedia..org/wiki/whatsApp>) (Sihombing, 2017). Pengguna media *whatsapp* ini menyediakan banyak fitur, mulai dari

mengirim pesan teks seperti halnya mengirim *Short Message Service* (SMS), menyimpan dan menghapus pesan serta dapat langsung mengirim pesan sebelumnya atau pesan masuk lain tanpa harus mengetik ulang. Selain itu *whatsapp* juga dapat melakukan percakapan secara personal maupun dalam grup sehingga memudahkan dalam penyampaian pesan. Tidak terbatas pada hal yang telah diungkapkan sebelumnya, media ini juga dapat mengirim dan menerima gambar atau file lain yang berbentuk *Portable Document Format* (PDF), *word* maupun *excel* (Musdalifah dan Rini, 2020). Permasalahan- permasalahan tersebut akan menjadi kendala dalam proses kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Perlu adanya pembenahan sistem operasional baik dari segi komunikasi, gaya kepemimpinan maupun sinergi dalam kerjasama tim. Hal ini untuk meningkatkan kinerja karyawan yang lebih efektif dan efisien kedepannya. Serta melakukan peran dan fungsinya masing-masing dengan baik dan benar supaya memberikan dampak positif bagi keberhasilan perusahaan. Penelitian dalam hal gaya kepemimpinan dan kerjasama tim ini sangat penting untuk dilakukan, begitu juga permasalahan kinerja karyawan dengan pengguna media *whatsapp* sebagai alat bantu komunikasi yang ada di PT. Air Mas Perkasa. Dari beberapa informasi yang didapat pada PT. Air Mas Perkasa, peneliti akan memfokuskan pembahasan mengenai pengaruh gaya kepemimpinan dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan dengan penggunaan media *whatsapp* sebagai variabel intervening. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dianggap cukup penting untuk melakukan penelitian dengan judul

“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Penggunaan Media *Whatsapp* Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Air Mas Perkasa.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Penggunaan Media *Whatsapp* pada PT. Air Mas Perkasa?
2. Apakah Kerjasama Tim berpengaruh terhadap Penggunaan Media *Whatsapp* pada PT. Air Mas Perkasa?
3. Apakah Penggunaan Media *Whatsapp* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Air Mas Perkasa?
4. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Air Mas Perkasa?
5. Apakah Kerjasama Tim berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Air Mas Perkasa?
6. Apakah terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan melalui Penggunaan Media *Whatsapp* pada PT. Air Mas Perkasa?
7. Apakah terdapat pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan melalui Penggunaan Media *Whatsapp* pada PT. Air Mas Perkasa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Penggunaan Media *Whatsapp* pada PT. Air Mas Perkasa
2. Untuk mengetahui pengaruh Kerjasama Tim terhadap Penggunaan Media *Whatsapp* pada PT. Air Mas Perkasa
3. Untuk mengetahui pengaruh Penggunaan Media *Whatsapp* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Air Mas Perkasa
4. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Air Mas Perkasa
5. Untuk mengetahui pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Air Mas Perkasa
6. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan melalui Penggunaan Media *Whatsapp* pada PT. Air Mas Perkasa
7. Untuk mengetahui pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan melalui Penggunaan Media *Whatsapp* pada PT. Air Mas Perkasa

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap adanya manfaat yang dapat diberikan antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu di bidang manajemen khususnya sumber daya manusia terkait pengaruh gaya kepemimpinan dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan melalui penggunaan media *whatsapp*. Selain itu diharapkan dapat menjadi acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang relevan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang lebih luas bagi peneliti di bidang manajemen khususnya sumber daya manusia terkait gaya kepemimpinan dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan melalui penggunaan media *whatsapp*. Selain itu peneliti berharap dapat mengimplementasikan teori dan ilmu yang didapat selama proses penelitian dan perkuliahan untuk masa depan dan lingkungan sekitar.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menambah kepustakaan, referensi serta sebagai informasi di bidang manajemen khususnya sumber daya manusia terkait gaya kepemimpinan dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan melalui penggunaan media *whatsapp* bagi peneliti-peneliti lain yang akan mengangkat permasalahan ini.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi manajerial untuk meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik lagi dalam bekerja.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan masalah dimaksudkan untuk mempermudah analisis penelitian ini, maka perlu dibatasi ruang lingkungannya sehingga penelitian lebih fokus, efektif dan efisien. Berikut batasan masalah penelitian ini :

1. Pembahasan fokus pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).
2. Pembahasan hanya akan mencakup pokok masalah gaya kepemimpinan dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan melalui penggunaan media *whatsapp* pada PT. Air Mas Perkasa.

1.6 Sistematika Tugas Akhir

Sistematika penulisan pada penelitian ini digunakan untuk memudahkan dalam menyusun dan membahas masalah pokok dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti fokus membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang landasan teori yang berkaitan dengan topik penelitian, yaitu gaya kepemimpinan dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan melalui penggunaan media *whatsapp* sebagai variable intervening dan membahas kerangka pemikiran serta hipotesis secara ringkas mengenai hubungan antara variabel dependen, variabel independen dan variabel intervening yang akan diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan terkait bagaimana proses peneliti melakukan desain penelitian, tahapan penelitian, jenis data dan cara pengambilan sampel, metode analisa data, teknik pengumpulan data.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas terkait objek penelitian, hasil olah data, deskripsi data, analisis data, dan pembahasan penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir penelitian ini, peneliti membahas mengenai kesimpulan dan seluruh hasil dari penelitian yang dilakukan serta saran yang diharapkan dapat bermanfaat dari peneliti kepada pihak yang terkait.