

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam pengelolaan sumber daya manusia, oleh karena itu diperlukan sumber daya manusia yang ikut dalam melakukan aktivitas-aktivitas dalam suatu perusahaan, terdiri berbagai jenis dan tingkat, mulai dari pimpinan tingkat tertinggi sampai dengan bawahan tingkat terendah dalam suatu perusahaan. Kekuatan sumber daya manusia dibentuk oleh sifat dan karakter yang melekat pada masing-masing individu serta lingkungannya, perusahaan yang tumbuh dan berkembang akan menitik beratkan perhatiannya pada sumber daya manusia guna menjalankan fungsinya dengan optimal khususnya menghadapi dinamika perubahan lingkungan yang terjadi. Cara kerja di setiap perusahaan senantiasa mengalami perubahan dan perkembangan yang semakin canggih.

Setiap Perusahaan memerlukan manajemen yang berkaitan dengan upaya-upaya untuk meningkatkan efektifitas dan pencapaian tujuan perusahaan, tujuan perusahaan akan dapat dicapai melalui kinerja yang positif dari karyawannya dan perusahaan akan menghadapi hambatan dalam pencapaian tujuan manakala kinerja pada karyawan tidak efektif, dalam arti tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaan yang diinginkan oleh perusahaan.

Perusahaan yang berhasil dalam mencapai tujuan serta mampu memenuhi tanggung jawab sosialnya akan sangat tergantung pada para pimpinan, kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang, pada dasarnya adalah pemimpin bagi diri kita sendiri. Kemampuan yang dimiliki oleh setiap orang akan memudahkan pengembangan bakatnya, seorang pemimpin diharapkan sebagai seorang yang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam bidang perusahaan yang di berikan kepadanya upaya berhasil membuat orang lain mengikutinya, dan bawahannya diharapkan mampu menciptakan perubahan yang efektif dalam kinerjanya.

Dalam sebuah perusahaan kepemimpinan menjadi salah satu pusat perhatian, di lain pihak efektifitas perusahaan juga berperan penting untuk dapat bertahan hidup maupun dapat berkompetisi dalam menghadapi perubahan yang cepat. Kepemimpinan merupakan tulang punggung pengembangan perusahaan, karena tanpa kepemimpinan yang baik akan sulit untuk mencapai tujuan perusahaan.

Kepemimpinan merupakan seorang pimpinan yang akan mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan yang mampu membaca keadaan bawahannya serta lingkungan kerjanya, dalam hal ini agar mengetahui kematangan bawahan berkaitan langsung dengan gaya kepemimpinan yang tepat untuk diterapkan, agar pimpinan memperoleh ketataan dan pengaruh yang memadai. Untuk itu pemimpin harus mampu menciptakan suasana kerja yang mendukung para bawahan untuk selalu berprestasi sehingga mencapai tujuan perusahaan.

Tanpa kepemimpinan yang efektif suatu perusahaan tidak akan pernah mampu mengaktualisasikan potensi menjadi prestasi, seorang pemimpin harus dapat membaca dan memahami keinginan dari bawahannya dalam menciptakan kinerja dan rasa tanggung jawab. Seorang pemimpin pada dasarnya mampu dapat berinteraksi dengan baik kepada bawahannya dan menganggap bawahannya sebagai anggota penting dalam lingkungan perusahaan dan memperlakukan bawahan dengan baik, sehingga bawahan merasa lebih nyaman dan mampu menciptakan suasana yang harmonis pada lingkungan kerja.

Setiap pemimpin perlu menyadari bahwa untuk mewujudkan hubungan manusiawi yang efektif, perlu memiliki keterampilan mengaplikasikan pengetahuan luas, keterampilan bekerja sama, memotivasi orang lain serta pemimpin dapat menganalisis situasi yang rumit dan bukan kemampuan memperlakukan orang lain sebagai sikap yang didasari oleh pandangan bahwa manusia secara perseorangan atau kelompok merupakan obyek sebagai mana layaknya benda, yang dapat mewujudkan kehendak pemimpin yang selalu siap dan tidak pernah rasa salah ataupun bertanya dalam melaksanakan tugasnya. Keberhasilan kepemimpinannya, sangat ditentukan oleh dukungan dari setiap individu yang dapat diperoleh dalam suasana hubungan manusia yang efektif.

Kepemimpinan di CV Gilden Electrindo Bekasi Utara memberikan dampak yang paling berkepentingan dalam pelayanan jasa pada bidang *service air conditioner* (AC) seperti *service* atau cuci, bongkar atau pasang, perbaikan atau kerusakan, tukar atau tambah dan jual atau beli AC di daerah Bekasi Utara yaitu semakin banyaknya bidang usaha yang sama dalam jasa layanan *service air conditioner* (AC). Membuat CV Gilden Electrindo Bekasi Utara harus mengikuti dan mempunyai strategi menciptakan pelayanan yang baik di dalam kantor dan dalam melayani konsumen, kurangnya peran pemimpin memberikan pengarahan untuk mempercepat terwujudnya pelayanan konsumen melalui peningkatan pelayanan dan komunikasi antara pemimpin dengan karyawan beserta karyawan dengan konsumen, dan tidak adanya pembinaan dan peningkatan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di dalam CV Gilden Electrindo Bekasi Utara.

Disiplin merupakan kepatuhan antara atasan dan bawahan terhadap seluruh aturan mengenai disiplin waktu kerja dan disiplin dalam mengerjakan tugas yang diberikan perusahaan, memiliki karyawan yang disiplin tentu saja akan memberikan dampak yang signifikan pada perusahaan. Namun tidak semua karyawan yang memiliki karakteristik yang sama, ada karyawan yang bisa disiplin dan ada yang tidak disiplin, beberapa karakter karyawan yang mungkin tidak melaksanakan aturan yang diberikan perusahaan, disebabkan para karyawan merasakan bahwa mereka sedang tidak diperlakukan secara adil sesuai dengan kontribusi yang telah diberikan kepada perusahaan tempat bekerja. Pemimpin berupaya menerapkan kedisiplinan yang baik dan tegas, sehingga para bawahannya dapat melaksanakan tugas dengan tanggungjawab dan bersikap disiplin berdasarkan kesadaran karyawan tanpa adanya paksaan tetapi merupakan didikan untuk motivasi, bersikap baik dan kinerja secara konsisten.

CV Gilden Electrindo Bekasi Utara, masih ada beberapa permasalahan di dalam kepemimpinannya kurang memberikan motivasi dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja di dalam pelayanan jasa, peran pimpinan terhadap para karyawannya. Hal ini terlihat pada kurang cepat dan tegas seorang pemimpin dalam menyikapi permasalahan-permasalahan yang ada di dalam pelayanan jasa.

Terdapat banyak konsumen yang kecewa akan pemberian pelayanan yang lambat, mekanisme kerja yang masih berbelit-belit dalam penanganan *service air conditioner* (AC) yaitu kebutuhan konsumen yang harus segera ditindaklanjuti akan tetapi lambat dalam penanganannya tidak dapat meminimalisir dalam meningkatkan pelayanan di CV Gilden Electrindo Bekasi Utara.

Kehidupan dalam perusahaan akan membutuhkan ketaatan dari karyawan-karyawannya pada peraturan dan ketentuan yang berlaku pada perusahaan disiplin karyawan sangat dibutuhkan, untuk permasalahan disiplin yang sering timbul yaitu berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan dan beberapa karyawan CV Gilden Electrindo Bekasi Utara. Beberapa karyawan keterlambatan masuk jam kantor, hal ini dapat dilihat dari jam kerja dimulai pukul 08.00 WIB dan berakhir pada pukul 17.00 WIB tidak memiliki inisiatif sendiri untuk bekerja sesuai aturan yang telah ditetapkan perusahaan, selain itu kurang tegasnya pemimpin dalam memberikan sanksi atau teguran untuk menciptakan tata tertib di dalam perusahaan.

**Tabel 1.1 Rekapitulasi Ketidakhadiran Karyawan
Periode Tahun 2014-2018 CV Gilden Electrindo Bekasi Utara**

Tahun	JUMLAH				
	Keterlambatan	Sakit	Izin	Alpa	Total
2014	59	25	39	68	191
2015	63	31	45	72	211
2016	89	40	63	93	285
2017	60	37	50	63	210
2018	72	39	47	77	235

Sumber: CV Gilden Electrindo Bekasi Utara, 2019

Dari gambar 1.1 diatas, dari hasil wawancara dan data yang diperoleh dari perusahaan, keterlambatan pada karyawan dikarenakan masih banyak karyawan pada tahun 2014 sebanyak 59 kali keterlambatan, kemudian terjadi kenaikan pada tahun 2015 sebanyak 63 kali keterlambatan. Pada tahun 2016 terjadi kenaikan dibandingkan dua tahun sebelumnya yaitu sebanyak 89 kali keterlambatan, pada tahun 2017 sebanyak 60 kali keterlambatan, namun pada tahun 2017 mengalami penurunan tingkat keterlambatan, dibandingkan tingkat keterlambatan pada tahun

sebelumnya yaitu tahun 2016, namun kembali mengalami kenaikan di tahun 2018 mengalami kenaikan tingkat keterlambatan sebanyak 72 kali keterlambatan. Meskipun hanya sedikit peningkatan keterlambatan kerja Karyawan, ini dapat mempengaruhi hasil kinerja pada perusahaan.

Kehadiran di CV Gilden Electrindo Bekasi Utara dalam lima tahun terakhir menunjukkan penurunan dan disiplin kerja yang sangat kurang, berdasarkan data di atas dapat dilihat dari tahun 2014 terdapat karyawan tanpa keterangan atau alpa masuk kantor sebanyak 68 alpa dalam tahun 2014, pada tahun 2015 tanpa keterangan atau alpa masuk kantor terjadi kenaikan sebanyak 72 alpa dalam tahun 2015. Pada tahun 2016 tanpa keterangan atau alpa masuk kantor sebanyak 93 alpa dalam tahun 2016, pada tahun 2017 tanpa keterangan atau alpa masuk kantor sebanyak 63 alpa dalam tahun 2017. Sedangkan Pada tahun 2018 tanpa keterangan atau alpa masuk kantor sebanyak 77 alpa dalam tahun 2018, dari tabel tersebut terlihat bahwa terjadi peningkatan jumlah karyawan yang tidak hadir tiap tahunnya.

Kinerja karyawan mengalami penurunan yaitu kurangnya memberikan inovasi, dalam melaksanakan dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan karyawan di CV Gilden Electrindo Bekasi Utara dan mengalami keterlambatan pelayanan yang melebihi waktu yang sudah ditentukan yang menyebabkan konsumen memberikan informasi pengaduan pada kantor CV Gilden Electrindo Bekasi Utara. Hal ini akan berpengaruh mengenai kualitas pelayanan kinerja yang kurang tepat waktu dan belum optimal.

Tabel 1.2

Data Pengaduan & Informasi Pelanggan Periode Tahun 2014-2018

CV Gilden Electrindo Bekasi Utara

No	Tahun	Pengaduan Pelanggan
1	2014	69
2	2015	102
3	2016	207
4	2017	118
5	2018	126

Sumber: CV Gilden Electrindo Bekasi Utara, 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa belum mencapai tujuan kinerja karyawan di CV Gilden Electrindo Bekasi Utara, yang disebabkan hasil kerja karyawan belum mencapai target mengenai pelayanan jasa pada bidang service pendingin ruangan atau air conditioner (AC). Terdapat masih ditemukan pengaduan dari konsumen seperti pengaduan *delivery* datang tidak tepat waktu, pendingin ruangan atau air conditioner (AC) munculnya suara berisik, pendingin ruangan atau air conditioner (AC) tidak stabil yang mengakibatkan mati dan hidup dan pendingin ruangan atau air conditioner tidak dingin pada saat dinyalakan. Mengakibatkan peningkatan pengaduan pada periode 2014 sebanyak 69 pengaduan dan periode 2015 sebanyak 102 pengaduan, sedangkan periode 2016 mengalami peningkatan drastis sebanyak 207 pengaduan. Kemudian periode 2017 sebanyak 118 dan periode 2018 mengalami peningkatan kembali sebanyak 126 pengaduan yaitu tingkat keterlambatan dalam pengerjaan dan pelayanan *service* dengan memberikan strategi pelayanan yang optimal.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis mengangkat judul penelitian ini mengenai “Pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Di CV Gilden Electrindo Bekasi Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan sebelumnya maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di CV Gilden Electrindo Bekasi Utara ?
2. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di CV Gilden Electrindo Bekasi Utara ?
3. Apakah Kepemimpinan dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di CV Gilden Electrindo Bekasi Utara ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan di CV Gilde Electrindo Bekasi Utara.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di CV Gilde Electrindo Bekasi Utara.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di CV Gilde Electrindo Bekasi Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Sebagaimana layaknya karya ilmiah ini, hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan objek penelitian antara lain:

1. Bagi Penulis

Penulis dapat memperluas wawasan mengenai Kepemimpinan, Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan, serta penulis dapat meningkatkan kemampuan menulis dan menganalisis dengan menggunakan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dan menerapkan dalam kehidupan nyata

2. Bagi Perusahaan

Penulis berharap dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan dalam pengelolaan sumber daya manusia beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek sumber daya manusia secara baik sebagai baik bahan masukan dan pertimbangan bagi pimpinan dalam menentukan keputusan yang berkaitan dengan pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap kinerja Karyawan

3. Bagi Universitas

Menambah informasi dan wawasan dalam bidang Sumber Daya Manusia mengenai Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan

1.5 Batasan Masalah

Dalam penulisan skripsi ini, penulis memberikan batasan masalah tentang “Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di CV Gilden Electrindo Bekasi Utara”, sehingga apa yang diuraikan nanti tidak akan menyimpang yang diidentifikasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Di dalam model operasional penelitian ini akan dibahas hal-hal sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika masalah

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang literatur yang mendasari topik penelitian pada umumnya dan model konseptual pada umumnya

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, metode analisis data

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang profil perusahaan, hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini akan disampaikan kesimpulan dan implikasi manajerial