

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi menuntut perusahaan-perusahaan untuk dapat lebih bersaing. Perusahaan harus memiliki keunggulan dan daya saing, sehingga mampu bertahan di antara perusahaan-perusahaan lain. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Kinerja merupakan pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat berbentuk output kuantitatif, kreativitas, fleksibilitas, dapat diandalkan atau hal-hal lain yang diinginkan organisasi.

Kinerja merupakan gambaran mengenai suatu tingkat pencapaian pelaksanaan program kegiatan atau kebijakan perusahaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi. Kinerja dapat diukur jika karyawan telah memiliki kriteria atau standar keberhasilan sebagai tolok ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, apabila tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin diketahui bila tidak ada tolok ukur keberhasilannya.

Demi tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi, setiap organisasi berusaha untuk selalu meningkatkan kinerja karyawannya. Perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawannya, melalui kepuasan kerja, melalui gaya kepemimpinan dan motivasi kerja yang sesuai dengan harapan karyawannya.

Setiap perusahaan menginginkan karyawan melakukan pekerjaan mereka dengan baik. Bagaimanapun suatu sistem kinerja yang efektif meningkatkan kemungkinan kinerja yang efektif akan terwujud. Sistem manajemen kerja terdiri atas proses mengidentifikasi, mendorong, mengukur, mengevaluasi, meningkatkan, dan memberi penghargaan atas kinerja karyawan. Sistem kinerja harus melakukan hal-hal berikut: menyediakan informasi bagi karyawan mengenai kinerja mereka, menjelaskan apa yang diharapkan organisasi, mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan pengembangan, serta mendokumentasikan

kinerja untuk catatan personal. Bahkan dalam hal ini karyawan yang mempunyai maksud baik sekalipun tidak selalu mengetahui apa yang diharapkan atau bagaimana meningkatkan kinerja mereka, yang menyebabkan jenis sistem manajemen kinerja dibutuhkan.

Dalam memajukan suatu perusahaan atau organisasi dibutuhkan adanya keyakinan bahwa segala kerja keras dan upaya harus didukung oleh berbagai kalangan dan banyak pihak. Maka dari itu peran karyawan dalam suatu perusahaan sangatlah dibutuhkan demi tercapainya tujuan perusahaan. Selain itu peran pemimpin juga sangat dibutuhkan. Tidak hanya berperan aktif untuk memotivasi karyawannya, menyalurkan ide-ide kreatif, tetapi juga bertindak positif demi kemajuan organisasi.

Selain itu seorang pemimpin harus memiliki sikap bijaksana dalam menghadapi segala permasalahan yang terjadi di dalam perusahaan. Tumbuhnya sikap semangat kerja yang membuat bangkitnya semangat karyawan yang berada diperusahaan adalah suatu titik awal akan adanya sikap antusias yang baik demi menjalankan pekerjaan akan menopang laju kinerja karyawan untuk jenjang selanjutnya. Menjalin relasi yang baik dalam suatu organisasi baik dari bawahan terhadap atasan ataupun sebaliknya, akan menjadikan suatu modal yang sangat berarti penting bahkan akan berpengaruh terhadap kelanjutan dalam lingkungan kerja. Sehingga apa yang telah dilakukan oleh seseorang dalam melakukan pekerjaan mendapat apresiasi lebih dari atasan yang akan dialami oleh karyawan dengan pemimpin perusahaan tersebut.

Seorang pemimpin adalah orang yang memberi inspirasi, membujuk, mempengaruhi, dan memotivasi kerja orang lain. Kemampuan untuk memberi inspirasi orang lain adalah unsur tertinggi dari kepemimpinan. Seorang pemimpin harus punya daya tarik personal atau menjadi suri tauladan agar bisa memberi inspirasi bagi orang lain. Membujuk adalah aspek penting lainnya dari seorang pemimpin. Seorang pemimpin harus bisa mengubah pikiran bawahannya atau bertindak tegas.

Dengan mengetahui kinerja perusahaan maka akan lebih mudah untuk mengetahui seberapa efektif dan berhasilnya pengembangan karyawan. Tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat dalam organisasi untuk berkinerja dengan baik. Seorang karyawan yang memiliki kinerja yang baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi. Untuk dapat memiliki kinerja yang tinggi dan baik, seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya harus memiliki keterampilan dan keahlian yang sesuai dengan pekerjaan yang ditekuninya. Namun kadangkala pimpinan kerap kali memerintah para karyawannya dengan sesuka hati tanpa memperhatikan kondisi karyawan tersebut. Sehingga hal tersebut akan berdampak pada kinerja karyawan yang kurang baik. Ketidakmampuan karyawan menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab mereka bukan disebabkan karena karyawan tersebut tidak mampu mengerjakan tugas tersebut dengan baik. Namun hal ini dapat terjadi karena karyawan tersebut tidak bisa menyesuaikan gaya kepemimpinan para pemimpinnya sendiri sehingga karyawan tersebut merasa kurang dihargai oleh pimpinan yang ada di perusahaan atau organisasi. Apabila kinerja karyawan kurang baik maka hal tersebut akan berdampak pada tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan yang sudah menjadi tanggung jawab mereka. Oleh karena itu, seorang pemimpin harus mengubah gaya kepemimpinan yang dapat memberikan kenyamanan bagi karyawan yang bekerja di dalam suatu perusahaan.

Dengan mengubah gaya kepemimpinan yang dapat diterima karyawan, maka karyawan dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan lebih baik lagi sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan maksimal. Gaya kepemimpinan dapat dikatakan baik jika gaya kepemimpinan tersebut dapat diterapkan oleh seorang pemimpin dengan baik dan dapat diterima oleh karyawan yang ada di perusahaan tersebut sehingga kinerja karyawan tersebut dapat ditingkatkan. Apabila kinerja karyawan dapat dijalankan dengan baik maka hal ini akan berdampak baik pada pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu gaya kepemimpinan sangat berperan penting dan perlu diperhatikan oleh seorang pemimpin. Dengan gaya kepemimpinan yang sesuai maka seorang pemimpin

harus dapat berkomunikasi dengan baik dan dapat bekerja sama dalam hal tugas dan tanggung jawab.

Perubahan lingkungan suatu perusahaan yang semakin kompleks serta kompetitif, akan menuntut setiap perusahaan untuk bersikap lebih responsif dalam menghadapi persaingan yang tinggi, agar mampu bertahan dan terus berkembang. Untuk mendukung perubahan perusahaan yang lebih maju, maka harus diperlukan gebrakan mengenai adanya perubahan individu. Proses menyelaraskan perubahan perusahaan dengan perubahan individu tentu tidaklah mudah. Pemimpin sebagai panutan dalam suatu perusahaan, sehingga perubahan harus dimulai dari tingkat yang paling atas atau pemimpin itu sendiri. Oleh sebab itu, organisasi memerlukan pemimpin yang bertanggungjawab dan mampu menjadi motor penggerak yang mendorong perubahan organisasi. Pemimpin yang baik akan sanggup dalam menumbuhkan optimisme dan pengetahuan yang telah dimilikinya agar karyawan yang menjadi anggotanya dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Seorang pemimpin harus memiliki keahlian dalam mempengaruhi dan memotivasi kerja karyawan untuk melakukan sesuatu sesuai tujuan perusahaan. Dalam hal ini kepemimpinan meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya. Setiap pemimpin tentunya akan memberikan suatu contoh yang baik agar sikap dan tindakannya mendapatkan pandangan yang nantinya akan menjadi sorotan untuk karyawan. Gaya kepemimpinan yang tepat akan menumbuhkan motivasi kerja seseorang untuk berprestasi.

Motivasi kerja adalah keadaan kejiwaan dan sikap mental seseorang yang memberikan energi, mendorong kegiatan dan mengarah atau menyalurkan perilaku ke arah mencapai kebutuhan yang memberi kepuasan. Oleh sebab itu, motivasi kerja dapat diartikan sebagai bagian integral dari hubungan dalam rangka suatu proses pengembangna, pembinaan dan pengarahan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan. Memotivasi ialah mengajak karyawannya untuk mengikuti kemauan untuk menyelesaikan suatu tugas.

Karyawan akan merasa termotivasi, jika merasa tindakannya mengarah pada pencapaian suatu tujuan dan imbalan berharga yang akan memuaskan kebutuhan mereka. Karyawan yang termotivasi akan mengerti keinginan pemimpinnya dan akan menyelesaikan tugasnya sesuai yang diinginkan pemimpinnya dalam perusahaan. Secara umum cara untuk memotivasi karyawan adalah dengan memberikan imbalan, insentif, kesempatan untuk pembelajaran dan pertumbuhan serta jenjang karir bagi kehidupan di masa yang akan datang.

Motivasi kerja dapat menjadi pendorong bagi seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan guna mendapat hasil yang terbaik. Oleh sebab itulah tidak heran jika karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasanya mempunyai kinerja yang tinggi pula. Untuk itu motivasi kerja karyawan harus ditingkatkan agar karyawan dapat memberikan kinerja yang terbaik. Selain itu juga apabila ada seorang karyawan dengan keadaan suatu posisi yang kurang semangat terhadap pekerjaan maka perlu adanya sikap perhatian yang harus diberikan terhadap pemimpin untuk memotivasi karyawan tersebut.

Sangat banyak perusahaan yang berkembang di Indonesia saat ini. Perusahaan-perusahaan tersebut bergerak dalam berbagai bidang. Salah satu bidang yang sedang banyak diminati di Indonesia saat ini adalah bidang travel berbasis online.

PT. Trinusa Travelindo dikenal dengan nama Traveloka adalah sebuah perusahaan agen perjalanan wisata berbasis online. Pada awalnya Traveloka adalah sebuah situs pencarian yang menggabungkan beberapa situs maskapai penerbangan. Dan pada tahun 2013, Traveloka mengubah situsnya menjadi situs Online Travel Agent yang mulai bekerja sama dengan maskapai-maskapai penerbangan di Indonesia. Dalam kurun waktu kurang dari satu tahun, Traveloka menjadi situs pemesanan online nomor satu di Indonesia.

Beberapa hasil pengamatan serta prasurvey yang telah dilakukan peneliti di PT. Trinusa Travelindo, yaitu dengan melakukan survey secara langsung menggunakan metode wawancara dengan pihak karyawan PT. Trinusa Travelindo sebagai sumber informasi. Adanya identifikasi berbagai indikator-indikator permasalahan yang dapat diperoleh dari wawancara sebagai berikut:

1. Gaya kepemimpinan, pemimpin di perusahaan tersebut yang cenderung bersifat tegas artinya keputusan kebijakan yang dilakukan pemimpin hanya sepihak.
2. Adanya tingkat penurunan kinerja untuk karyawan senior atau karyawan yang lebih lama dari pada karyawan baru.
3. Adanya sifat subyektif pemimpin kepada karyawan, sehingga membuat karyawan iri dan membuat kinerja menurun.

Dari uraian di atas, mengingat pentingnya pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja dalam proses kerja suatu perusahaan maka penulis ingin meneliti, apakah gaya kepemimpinan dan motivasi kerja yang diterapkan di perusahaan ini berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Oleh sebab itu penulis membuat judul penelitian dengan judul: **Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Trinusa Travelindo.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan beberapa permasalahan, diantaranya:

1. Apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PT. Trinusa Travelindo?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Trinusa Travelindo?
3. Apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Trinusa Travelindo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, adapun tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap Kinerja karyawan di PT. Trinusa Travelindo.

2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. Trinusa Travelindo.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap Kinerja karyawan di PT. Trinusa Travelindo.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa manfaat yang diperoleh oleh beberapa pihak diantaranya adalah:

1. Bagi penulis, penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Selain itu juga penelitian ini menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman penulis, dalam hal ini terutama hal-hal yang berhubungan dengan pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan masukan kepada pihak yang melakukan penelitian.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan 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 lebih baik. Dan dapat memberikan masukan kepada perusahaan khususnya pimpinan dalam meningkatkan gaya kepemimpinannya serta dapat memberikan masukan dalam meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan di perusahaan atau organisasi.
3. Bagi pihak lain, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian sejenis dan digunakan sebagai bahan perbandingan

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang lebih luas dan agar penelitian dapat dilakukan dengan lebih mendalam, dalam penelitian kali ini hanya melakukan pembatasan masalah yang berkaitan dengan pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Trinusa Travelindo divisi *Customer Operation*.

