

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Meningkatnya seluruh intensitas persaingan yang sekarang ini, tiap perusahaan dituntut untuk selalu memperhatikan tiap kebutuhan dan keinginan konsumen. Serta mewujudkan apa yang diinginkan oleh mereka dengan cara memuaskan lebih dari yang telah dilakukan oleh para pesaing. Perusahaan yang ingin memenangkan persaingan harus lebih memperhatikan peran dari Sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya guna mencapai tujuan organisasi.

Tantangan bagi negara-negara berkembang di era globalisasi ini adalah bagaimana pelaksanaan dari perekonomiannya tersebut. Persaingan yang sifatnya terbuka antar pelaku ekonomi global, memaksa perusahaan dituntut aktif dalam meningkatkan kemampuan dan kualitas sumber daya manusia, agar mampu menghadapi persaingan global. Untuk mendukung pengembangan sumber daya dibutuhkan adanya perubahan individu kearah yang lebih positif.

Sumber daya manusia merupakan satu diantara *asset* penting yang dimiliki oleh suatu perusahaan dan sangat perlu mendapatkan perhatian lebih serius terutama perusahaan jasa. Oleh karena itu untuk mencapai kinerja yang baik, harus didukung oleh sumber daya manusia yang bermutu dan memahami terhadap tujuan organisasi, sehingga karyawan mampu menyelesaikan pekerjaannya, maka yang perlu dilakukan mencakup perbaikan yang berkesinambungan atau sesuai.

Pelatihan adalah proses internalisasi dari sumber daya kepada penerima dalam bentuk, pengetahuan, keahlian, karakter, sikap dan perilaku yang bermanfaat terhadap pengembangan individu yang baik pribadi maupun lingkungan kerja agar sesuai standar yang diharapkan. Selain faktor pelatihan, Sampai saat ini, gaya kepemimpinan menjadi topik yang menarik untuk dikaji dan diteliti, karena yang paling sering diamati namun merupakan fenomena yang sedikit dipahami, seorang gaya kepemimpinan diIndonesia menjadi sebuah masalah yang menarik dan berpengaruh besar terhadap Kinerja Karyawan.

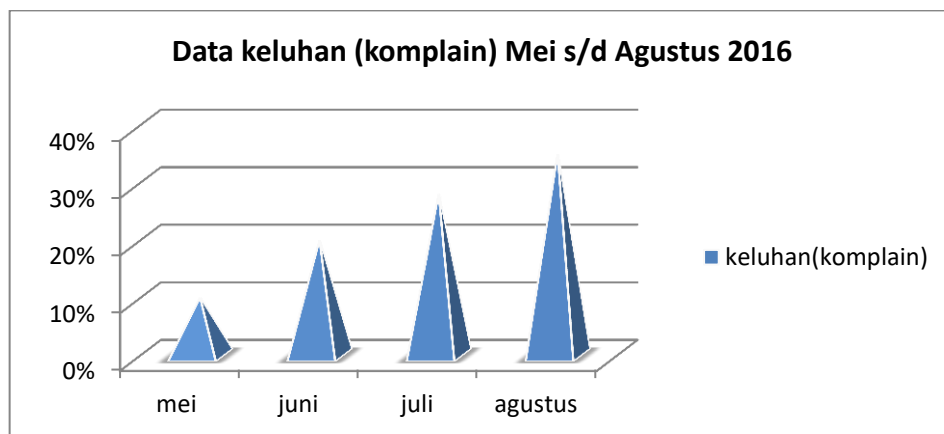
Karyawan yang memiliki tingkat keterampilan lebih tinggi akan memiliki kematangan secara emosional dan kemampuan intelektual yang lebih baik dibanding karyawan yang hanya memiliki pendidikan lebih rendah. Dalam dunia bisnis gaya kepemimpinan berpengaruh kuat terhadap jalannya kelangsungan hidup organisasi, faktor penting yang mempengaruhi kinerja adalah gaya kepemimpinan situasional, maka pemimpin perlu mengenali kinerja setiap karyawan dalam melakukan setiap tugas seorang pemimpin harus cerdas dan tanggap, apabila seorang karyawan yang berkemampuan rendah diberikan tugas yang rumit akan membuat karyawan menjadi tidak mampu melaksanakan tugasnya dengan baik (*stress*), sebaliknya apabila karyawan yang berkemampuan baik dan kreatif diberi pekerjaan yang ringan ia tidak akan puas karena ia merasa tidak berkembang. “Situasi yang menyenangkan dan sangat tidak menyenangkan, maka gaya kepemimpinan yang berorientasi pada tugas atau *hard nose* adalah sangat efektif”.

Peranan pimpinan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dalam menjalankan tugas tenaga kerja seorang fungsional (*supervisor*) yang merupakan pengambil keputusan diharuskan memastikan jalannya kegiatan operasional dengan baik memastikan sebaik mungkin tidak ada keluhan (*complain*) dari pengguna jasa (client) PT.ISS Indonesia *Facility service* RS.Awal Bros Bekasi Bekasi pelayanan jasa (*cleaning service*). Fungsional (*supervisor*) dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh fungsional (*team leader*) yang bertugas mengawasi dan melaporkan secara langsung segala kegiatan aktivitas operasional.

PT.ISS adalah Perusahaan pelayanan jasa terkemuka di dunia, PT.ISS merupakan bukan singkatan, itu adalah sebuah nama yang berdiri tahun 1901 berada di Copenhagen(Denmark). PT.ISS Indonesia memiliki cakupan pelayanan terdiri dari pelayanan jasa kebersihan (*cleaning service*), jasa pendukung operasional (*office support service*), jasa pemeliharaan taman (*gardening & landscaping*), jasa pembasmi hama (*Integrated Pest Management*), jasa perbaikan (*building maintenance service*), jasa keamanan,(*Acces Control*),jasa penyedia komsumsi makanan (*Catering Service*), jasa pelayanan parkir (*Parking Management Service*). Namun pada penelitian ini penulis, meneliti ruang lingkup penyedia layanan jasa *cleaning service* di RS.Awal Bros Bekasi.

Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Keberhasilan karyawan dapat diukur melalui kepuasan konsumen, berkurangnya jumlah keluhan dan tercapainya target yang optimal. Namun data empat bulan terakhir menunjukkan peningkatan keluhan dari pengguna jasa berikut data grafik keluhan (komplain) pengguna jasa.

**Gambar 1.1 Data Komplain Penggunaan Jasa**



Sumber : olah data 2016

Dapat dilihat dari gambar 1.1 data grafik keluhan (complain) peningkatan keluhan (komplain) pengguna jasa yang meningkat disebabkan pelayanan jasa yang belum memuaskan bagi pengguna jasa. Dari butir keterangan data keluhan (*komplain*) sebagian besar keluhan terjadi pada sikap, kecepatan menyelesaikan pekerjaan, dan penampilan karyawan. Hal ini akan menimbulkan ketidak efektifan dan ketidak efisien seseorang dalam bekerja dan lebih jauh lagi dapat menurunkan kinerja. Dalam jangka panjang hal ini dapat berdampak pada kinerja perusahaan.

Faktor lain Menyangkut gaya Kepemimpinan situasional di PT.ISS Indonesia *Facility service* RS.Awal Bros Bekasi. Dimana kurangnya tingkat kematangan dan kedewasaan pemimpin memberikan arahan, dukungan, instruksi yang belum efektif dan efisien, dalam mengenal kinerja setiap karyawan (bawahannya) yang memiliki berbagai karakter, sehingga arahan, dukungan, instruksi yang belum efektif dan efisien, para karyawan merasa bahwa pemimpin tersebut penuh dengan sikap otoriter sehingga mempengaruhi kinerja karyawan.

Berbagai usaha telah dilakukan oleh PT ISS Indonesia *Facility Service* RS.Awal Bros Bekasi, untuk meningkatkan kinerja karyawan diantaranya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dengan cara pemindahan lokasi kerja terhadap karyawan yang mengalami penurunan kinerja. Namun hal ini belum sepenuhnya meningkatkan kinerja karyawan, hal ini membuktikan bahwa tingkat keterampilan dan pengetahuan karyawan yang masih rendah, Dan gaya kepemimpinan situasional dimana tingkat kematangan dan kedewasaan dalam mengenal kinerja bawahannya, karyawan dituntut untuk memberikan kinerja yang optimal bagi perusahaan. Karyawan merupakan sumber daya yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sedangkan kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja karyawan meliputi kualitas dan kuantitas output serta keandalan dalam bekerja.

Maka dari itu pelatihan adalah upaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan, baik dari permasalahan yang terdapat diatas tentang sikap, kecepatan menyelesaikan tugas dan penampilan didalam berkerja. Namun demikian harus ada keselarasan meningkatkan gaya kepemimpinan situasional dengan tingkat kematangan dan kedewasaan dalam memberikan arahan, dukungan, instruksi secara efektif dan efisien melalui mengenal kinerja setiap karyawan (bawahannya).

Peningkatan kinerja karyawan PT ISS.Indonesia juga dilakukan melalui upaya pelatihan secara berkesinambungan dalam bentuk tanggung jawab (komitment), yaitu menjunjung tinggi sistem nilai PT.ISS Indonesia dalam bekerja, yaitu Menghargai kejujuran (*honesty we respect*), Bekerja dengan sikap mandiri (*entrepreneur we act*), Memelihara tanggung jawab, (*responsibility we care*), Memberikan kualitas (*quality to deliver*), dalam melaksanakan pekerjaannya karyawan dituntut memahami dan mempraktekan konsep tersebut.

Memberikan perhatian kepada sumber daya manusia merupakan satu diantara tuntutan dalam keseluruhan upaya untuk peningkatan kinerja. Peningkatan kinerja karyawan dilakukan oleh pribadi yang dinamis, kreatif serta terbuka, namun tetap kritis dan tanggap terhadap ide-ide baru dan perubahan, Perusahaan dalam mengembangkan sumber daya manusia untuk menghadapi

persaingan, dalam hal penelitian ini jika perusahaan memberikan Pelatihan sebagai bagian pendidikan yang menyangkut kemampuan dan kinerja karyawan, untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan diluar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat. Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada karyawan.

Seorang pimpinan pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal didalam dunia bisnis untuk mencapai tujuan perusahaan dan pengembangan individu yang ada dalam perusahaan itu secara terpadu. Selain itu manajemen sumber daya manusia juga memberikan penekanan pada kepentingan strategi dan proses, demi kelangsungan aktivitas perusahaan secara terus menerus. Pelatihan ini sangat penting diadakan dalam perusahaan karena dirancang untuk karyawan dalam membenahi kelemahan kinerja mereka, memperoleh sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, pengalaman dan perilaku yang spesifik yang berhubungan dengan pekerjaan, sehingga dengan adanya pengetahuan yang dimiliki tersebut secara langsung karyawan dapat menunaikan aktivitas atau pekerjaan tertentu, yang nantinya akan berdampak pada produktivitas kerja yang dicapai oleh karyawan. Gaya kepemimpinan situasional adalah perilaku pimpinan dalam menghadapi tingkat kematangan dari para bawahan, pengertian kematangan pengertian umum tentang kedewasaan seseorang, suatu kemampuan dan kemauan dari para bawahan.

Dengan demikian dari uraian diatas menunjukkan bahwa untuk terwujudnya hasil kinerja karyawan yang baik, meningkatkan kinerja organisasi dapat dicapai yaitu melalui Pelatihan dan gaya kepemimpinan situasional harus mampu menciptakan suasana yang efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian diatas ,maka penulis tertarik untuk mengambil judul :

**Thema : “ PENGARUH PELATIHAN DAN GAYA KEPEMIMPINAN SITUASIONAL TERHADAP KINERJA PT.ISS INDONESIA FACILITY SERVICE RS.AWAL BROS BEKASI ”.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Terdapat Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan PT. ISS Indonesia *Facility service* RS.Awal Bros Bekasi.
2. Apakah Terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional terhadap Kinerja Karyawan PT. ISS Indonesia *Facility service* RS.Awal Bros Bekasi.
3. Apakah Pelatihan dan Gaya Kepemimpinan Situasional secara Simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT.ISS Indonesia *facility service* RS.Awal Bros Bekasi.

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis secara simultan pengaruh variabel Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan PT.ISS Indonesia *Facility Service* RS.Awal Bros Bekasi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel Gaya Kepemimpinan Situasional yang paling berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT.ISS Indonesia *Facility Service* RS.Awal Bros Bekasi.
3. Untuk mengetahui secara simultan pengaruh Pelatihan dan Gaya Kepemimpinan Situasional terhadap Kinerja Karyawan PT.ISS Indonesia *Facility Service* RS.Awal Bros Bekasi.

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan wawasan ilmiah dan menyelesaikan studi bagi penulis khususnya dalam hal sumber daya manusia. Disamping itu penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan akademis (tugas skripsi).

## 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini merupakan sumbangsih pemikiran dari penulis dalam rangka pengembangan manajemen perusahaan, dan dapat dijadikan bahan masukan bagi perusahaan menganalisa dan pengambilan keputusan untuk menentukan kebijakan berkenaan dengan kinerja pada, PT. ISS Indonesia.

## 3. Bagi Masyarakat

Sebagai sumbangsih pemikiran dan sumber analisa kepada para pembaca, baik di lingkungan kampus, ataupun di luar kampus dalam memahami tentang hubungan Pelatihan dan Gaya Kepemimpinan Situasional terhadap Kinerja.

## 4. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat memberi sumbangsih yang sangat berharga pada perkembangan ilmu pengetahuan, terutama pada penerapan model-model pembelajaran untuk meningkatkan hasil proses pembelajaran dan hasil belajar.

### 1.5 Batasan masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melakukan pembatasan masalah pada jasa *cleaning service* dengan judul ***“Pengaruh Pelatihan Dan Gaya Kepemimpinan Situasional Terhadap Kinerja Karyawan PT.ISS Indonesia Facility Service RS.Awal Bros Bekasi.***

### 1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini dibagi menjadi lima bab pada setiap bab terdapat sub-bab yang menjelaskan isi dari bab secara terperinci, berikut sistematika yang digunakan.

## **Bab 1 Pendahuluan**

Dalam bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan

## **Bab II Tinjauan pustaka**

Dalam bab ini menguraikan tentang landasan teori yang digunakan penulis, kerangka teoritikal, dan hipotesa penelitian.

## **Bab III Metodologi Peneleitian**

Dalam bab ini menerangkan, tentang tempat waktu penelitian, teknik pengumpulan data, metode yang digunakan, populasi dan sample, instrumen penelitian serta uji penelitian.

## **Bab IV Pembahasan**

Dalam bab ini menerangkan tentang hasil penelitian, data deskripsi, data analisis, dan pembahasan penelitian.

## **Bab V Kesimpulan dan saran**

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, serta saran yang baik dan bermanfaat bagi perusahaan.

