

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan pengetahuan yang semakin maju di era globalisasi saat ini membuat perusahaan harus memiliki seorang pemimpin yang handal dan mampu mengatur serta mengelola suatu perusahaan dengan baik. Hal ini dikarenakan pemimpin merupakan salah satu faktor yang berpengaruh pada keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan. Pemimpin juga harus memiliki peran penting yang adil dan dapat dipercaya dalam menerapkan suatu sistem di perusahaan sehingga perlu adanya kepemimpinan yang memperhatikan seorang pegawai/karyawan yang bekerja bersamanya. Dalam Al-Qur'an telah disebutkan bahwa seorang pemimpin memiliki peran penting terhadap suatu perusahaan atau komunitas, hal tersebut memang tidak dijelaskan secara rinci di dalam Al-Qur'an Firman Allah SWT yang terdapat di Surat Al-Anbiya 73:

وَجَعَلْنَاهُمْ أِمَّةً يَهْتَدُونَ بِأَمْرِنَا وَأَوْحَيْنَا إِلَيْهِمْ فِعْلَ الْخَيْرَاتِ
وَإِقَامَ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءَ الزَّكَاةِ وَكَانُوا لَنَا عِبْدِينَ ۝۷

Artinya: Kami telah menjadikan mereka itu sebagai pemimpin-pemimpin yang memberi petunjuk dengan perintah Kami dan telah Kami wahyukan kepada, mereka mengerjakan kebajikan, mendirikan sembahyang, menunaikan zakat, dan hanya kepada Kamilah mereka selalu menyembah. Ada berbagai

model/tipe kepemimpinan salah satunya adalah kepemimpinan melayani (*servant leadership*) merupakan salah satu tipe gaya kepemimpinan yang berorientasi untuk melayani pegawai/karyawan dengan mengabaikan kebutuhan dan minat pribadinya sehingga dengan melayani pegawai/ karyawan dapat membantu untuk tumbuh secara profesional. Spears (2002) menggambarkan bahwa kepemimpinan melayani (*servant leadership*) sebagai kepemimpinan yang utamanya melayani dan mendorong hubungan baik dengan mengembangkan martabat (*atmosfer dignity*) dan hormat (*respect*), membangun komunitas dan kerja tim, dan mendengarkan rekan serta pegawai/karyawannya. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Handoyo (2010) mengemukakan bahwa kepemimpinan melayani (*servant leadership*) dapat menjadi salah satu alternatif untuk melakukan suatu perubahan pada organisasi atau perusahaan. Handoyo (2010) juga memaparkan bahwa seorang pemimpin yang memiliki sebuah keinginan untuk berkembang harus membangun budaya pelayanan, karena pelayanan mencirikan adanya suatu kualitas pada seorang individu sehingga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi penentu keberlangsungan disuatu perusahaan.

Pemimpin disuatu perusahaan harus melihat bagaimana salah satu perubahan perlu mendapat perhatian menyangkut pada karakteristik pekerjaan. Pekerjaan harus dirancang sedemikian rupa agar sesuai dengan harapan seorang karyawan. Seorang karyawan yang merasa rancangan pekerjaannya sesuai cenderung bersikap positif terhadap pekerjaannya dan sebaliknya. Suatu

pekerjaan dapat memotivasi atau tidak, tergantung dari bagaimana pekerjaan itu dirancang, apakah pekerjaan itu dapat menyediakan lebih banyak atau lebih sedikit kesempatan bagi tenaga kerja untuk memuaskan kebutuhan seorang individu yang berhubungan dengan pekerjaan. Suatu pekerjaan yang memberikan ruang gerak yang lebih luas akan membuat seseorang menjadi kreatif dan inovatif. Oleh sebab itu pemimpin dan pekerja bersama-sama menemukan bahwa karakteristik pekerjaan memerlukan perspektif yang lebih luas dari pada yang telah dilakukan di masa lalu. Menurut Schermerhorn (2002) bahwa karakteristik pekerjaan merupakan atribut-atribut organisasi atau perusahaan yang memiliki sifat penting dan khusus. Suatu pekerjaan yang memiliki karakteristik menarik bagi seorang pegawai/karyawan dan menyenangkan untuk dikerjakan, maka akan dapat menimbulkan motivasi bagi karyawan. Suatu pekerjaan juga dapat didesain sedemikian rupa agar dapat meningkatkan semangat kerja bagi seorang pegawai/karyawan dan dapat meningkatkan kinerja.

Kinerja pada seorang pegawai/karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai suatu tujuan organisasi atau perusahaan maupun tujuan seorang individu. Seorang pegawai/karyawan dapat bekerja dengan benar apabila mereka memiliki kinerja yang tinggi sehingga menghasilkan pekerjaan yang baik. Menurut Mangkunegara (2011) kinerja merupakan sebuah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang diraih oleh seorang pegawai/karyawan dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan

tanggungjawab yang telah diberikan kepadanya. Untuk itu kinerja dari seorang pegawai/karyawan harus mendapat perhatian dari para pemimpin di organisasi atau perusahaan karena menurunnya kinerja dari seorang pegawai/karyawan dapat mempengaruhi kinerja pada suatu perusahaan. Kinerja seorang pegawai/karyawan apabila meningkat dan pekerjaannya telah sesuai dengan kemampuan, keterampilan, dan harapannya dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan perasaan timbul yang dialami oleh pegawai/karyawan dalam bekerja di suatu organisasi atau perusahaan. Menurut Hasibuan (2007) kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosional yang menyenangkan atau sikap umum terhadap perbedaan penghargaan yang dapat diterima dan yang seharusnya diterima.

Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu balas jasa yang adil dan layak, penempatan kerja yang sesuai dengan keahliannya, suasana serta lingkungan kerja, dan sikap seorang pemimpin. Seorang pegawai/karyawan akan memberikan pelayanan dengan sepenuh hatinya kepada suatu organisasi/perusahaan yang sangat tergantung pada apa yang telah dirasakan karyawan itu terhadap pekerjaan, rekan kerja, dan pemimpin. Ketidakpuasan kerja karyawan tergantung pada perbedaan antara apa yang telah diharapkan. Sebaliknya apabila yang didapat karyawan lebih rendah daripada yang diharapkan akan menyebabkan karyawan tidak puas.

PT Supratik Suryamas merupakan salah satu perusahaan yang berada di Yogyakarta yang berkembang dibidang plastik *injection* dan *blow* yang

memproduksi dan mendistribusikan kemasan plastik kualitas tinggi untuk produk makanan, produk farmasi dan kimia. Dalam menjaga nama baik perusahaan dan mengembangkan produk-produk yang dihasilkan oleh PT Supratik Suryamas maka diperlukan kinerja seorang karyawan yang bekerja didalamnya. Menurut informasi yang didapat peneliti dari beberapa karyawan yang bekerja di PT Supratik Suryamas masih banyak terdapat karyawan PT Supratik Suryamas yang sering kali datang terlambat dengan berbagai macam alasan. Serta masih banyak karyawan perusahaan yang sepenuhnya belum memahami dan memperhatikan tugas-tugas pekerjaannya secara maksimal terutama pada divisi workshop dan produksi dikarenakan PT Supratik Suryamas setiap 3 bulannya mengganti atau menambah karyawan yang baru. PT Supratik Suryamas hanya membutuhkan fisik seseorang untuk bekerja sehingga pemimpin menjelaskan lagi dari awal bagaimana cara-cara kerja pada setiap divisi, tugas-tugas apa saja yang ada didalam divisi tersebut dan bagaimana pelaksanaan tugas-tugas dilakukan oleh para karyawan. Seorang pemimpin di PT Supratik Suryamas juga belum memperhatikan situasi-situasi pekerjaan dan karyawan yang merasa kurang diperhatikan oleh seorang pemimpin. Sehingga ada kemungkinan kinerja dari seorang karyawan akan menjadi menurun dan mengakibatkan kinerja yang dihasilkan akan menjadi kurang maksimal dan kurang puas. Dari ulasan fenomena ini membuat saya tertarik untuk melakukan penelitian, apakah ada pengaruh kepemimpinan

melayani (*servant leadership*) dan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja PT Supratik Suryamas.

Tidak semua penelitian memiliki hasil yang sama sehingga terdapat kesimpangsiuran penelitian:

Tabel 1. 1 Kesimpangsiuran Hasil Penelitian

Peneliti, Tahun	Hasil	Research Gap
James Tatilu et all (2014).	Bahwa ada hubungan positif antara kepemimpinan melayani (<i>Servant leadership</i>) terhadap kinerja karyawan.	Masih terdapat kesimpangsiuran hasil penelitian antara hubungan Kepemimpinan melayani terhadap Kinerja Karyawan.
Basalama dan Piartrini (2019).	Kepemimpinan Melayani (<i>Servant Leadership</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	
Kamanjaya dan kawan-kawan.	Kepemimpinan Melayani (<i>servant leadership</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.	
Lisbijanto dan Budiyanto. (2014)	Kepemimpinan Melayani (<i>servant leadership</i>) berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja.	
Nyoman Aditya Prabawa Sudja dan Ni Wayan Mujiati, 2017	Karakteristik Pekerjaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.	Masih terdapat kesimpangsiuran hasil antara hubungan Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan.
Pramesti Eka Sari, 2017	Karakteristik Pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.	
Sih Darmi Astuti, Herry Subagyo, dan Yeri Adriyanto, 2010	Karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.	

Robby Dharma, 2018	Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan.	
--------------------	--	--

Berdasarkan penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti pada tahun-tahun sebelumnya, masih terdapat kesimpangsiuran hasil hubungan variabel independen Kepemimpinan Melayani (X1) dan Karakteristik Pekerjaan (X2) terhadap variabel dependen (Y) Kinerja Karyawan dengan variabel *intervening* (M) Kepuasan Kerja. Sehingga topik ini masih menarik untuk dapat dilakukan penelitian karena suatu perusahaan perlu memiliki peran seorang pemimpin yang dapat melayani seorang karyawan dengan kerendahan hatinya dan seorang pemimpin perlu melihat bagaimana salah satu perubahan dapat menjadi perhatian menyangkut karakteristik pekerjaan agar terciptanya kinerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan. Maka peneliti mengambil judul penelitian “Pengaruh Kepemimpinan Melayani dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel *Intervening*”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Kepemimpinan Melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada PT Supratik Suryamas?
2. Apakah Karakteristik Pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada PT Supratik Suryamas?

3. Apakah Kepemimpinan Melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Supratik Suryamas?
4. Apakah Karakteristik Pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Supratik Suryamas?
5. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Supratik Suryamas?
6. Apakah Kepemimpinan Melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada PT Supratik Suryamas?
7. Apakah Karakteristik Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada PT Supratik Suryamas?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis Signifikansi pengaruh Kepemimpinan Melayani terhadap Kepuasan Kerja.
2. Menganalisis Signifikansi pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja.
3. Menganalisis Signifikansi pengaruh Kepemimpinan Melayani terhadap Kinerja Karyawan.
4. Menganalisis Signifikansi pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan.

5. Menganalisis Signifikansi pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
6. Menganalisis Signifikansi pengaruh Kepemimpinan Melayani terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening.
7. Menganalisis Signifikansi pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh bagi beberapa pihak dari penelitian ini mengenai pengaruh kepemimpinan melayani dan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Supratik Suryamas adalah:

1. Bagi perusahaan:

Memberikan referensi, informasi dan manfaat untuk mengetahui apa saja yang mempengaruhi kepemimpinan melayani, karakteristik pekerjaan, kinerja karyawan dan kepuasan kerja dalam pengambilan keputusan.

2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan:

Penelitian dapat dijadikan rujukan sebagai referensi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang kepemimpinan melayani, karakteristik pekerjaan, kinerja karyawan dan kepuasan kerja.

3. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengalaman dan memberikan wawasan yang baru dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia.