

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu dari banyak hal yang mungkin membantu bisnis menjadi lebih produktif dalam menjalankan operasinya adalah pegawainya. Manajemen sumber daya manusia adalah faktor utama yang harus ditangani dalam semua tuntutan perusahaan, dan mencapai tujuan ini membutuhkan partisipasi banyak orang di semua tingkatan organisasi serta perusahaan. Ini merupakan faktor penting untuk dipikirkan karena dapat menentukan apakah organisasi mencapai tujuannya atau tidak, termasuk yang terkait dengan kinerja karyawan. Efikasi kinerja organisasi adalah kunci keberhasilan organisasi, maka kinerja akan selalu menjadi perhatian nyata. Tidak hanya itu, dalam mengetahui karyawan/pegawai dengan nilai yang sama akan sangat menguntungkan organisasi dalam pembuatan serta pengembangan SDM untuk mengurangi permasalahan kurangnya efektivitas dan produktivitas karyawan (Laras, et al. 2021).

Faktor-faktor yang dapat mendukung sebuah perusahaan akan menjadi maju serta dapat memberikan rasa kenyamanan terhadap para karyawan yang bekerja dalam perusahaan tersebut salah satunya yaitu karena adanya seorang pemimpin yang senantiasa dapat menjalankan tugas sesuai dengan fungsi-fungsi kepemimpinannya. Dengan kepemimpinan yang baik, karyawan akan merasa nyaman saat melakukan pekerjaan sehingga dapat mewujudkan hasil kerja yang

optimal bagi perusahaan sesuai arahan pemimpinnya. Terdapat beberapa hal yang menjadi faktor pengaruh kinerja karyawan, dimulai dari gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, hingga kompetensi para karyawannya (Zulkifi, et al. 2022).

Kepemimpinan memerlukan inspirasi sekelompok orang untuk bekerja menuju tujuan bersama. Ciri-ciri kepribadian mungkin memiliki peran dalam kepemimpinan, seperti yang dapat dilihat dalam tindakan pemimpin kelompok atau organisasi. Gaya kepemimpinan yang dikenal sebagai "kepemimpinan transaksional" menekankan penetapan harapan yang jelas bagi karyawan, apakah harapan tersebut terpenuhi atau tidak, dan memberikan penguatan untuk kinerja yang baik dan buruk. Pemimpin yang menggunakan pendekatan transaksional mengandalkan insentif moneter, seperti gaji, bonus, tunjangan, jaminan sosial, pembagian keuntungan, pengakuan, dan peluang kemajuan, untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kreitner and Kinicki (2013) dalam Sutanto (2018). Kepemimpinan transaksional sangat diperlukan dalam mencapai produktivitas kinerja yang baik pada divisi sales yang membutuhkan disiplin tinggi untuk mencapai target yang sudah ditentukan setiap tahunnya.

Di dalam penelitian Fathoni (2022) dan Kurniawan (2021) menyatakan bahwa Efek positif dan substansial pada produktivitas pekerja dapat dicapai melalui kepemimpinan transaksional. Hal ini dinyatakan juga dalam analisis yang dilaksanakan oleh Rizaldy (2021) bahwa kepemimpinan transaksional memiliki dampak yang cukup besar pada produktivitas di tempat kerja. Namun, pada analisis Yendra (2020) dinyatakan berlainan yang mana produktivitas karyawan tidak banyak dipengaruhi oleh kepemimpinan transaksional.

Kompetensi yang memadai diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan pada bidang pekerjaan tertentu. Seperti halnya, ketika didukung oleh pekerja terampil bisnis dapat berhasil. Kompetensi yang sering mengacu pada kemampuan dasar seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan, memainkan peran penting dalam kemakmuran bisnis atau organisasi apa pun. Tanpa keterampilan yang diperlukan, tidak mungkin melakukan pekerjaan untuk memuaskan. Menurut penelitian Krisnawati (2021) menyatakan bahwa kinerja karyawan akan lebih berhasil dalam mencapai tujuan organisasi jika kemampuan individu dikaitkan dengan kompetensi organisasi.

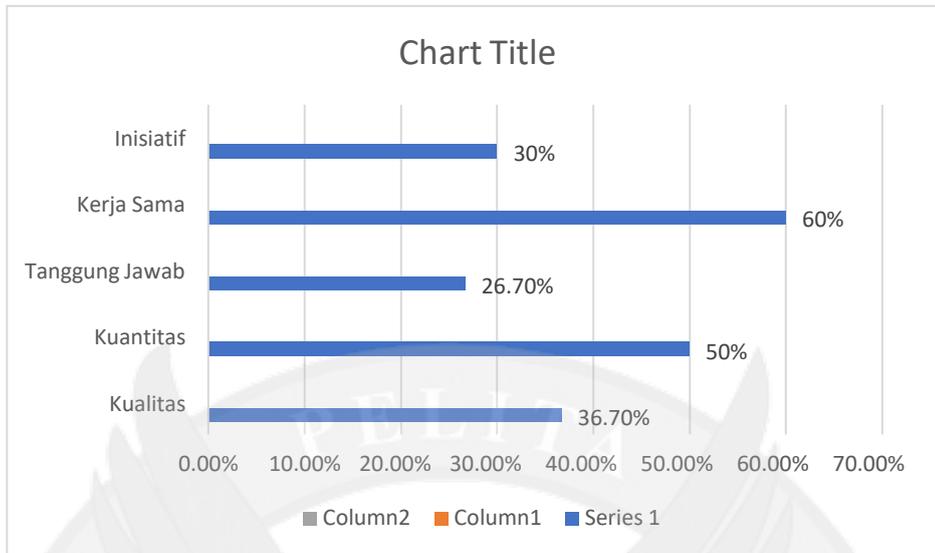
Faktor selain gaya kepemimpinan dan kompetensi transaksional, keberhasilan kinerja organisasi juga dapat ditentukan oleh faktor kepuasan kerja Darmanto (2018). Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai suatu hal yang konteksnya bersifat individual atau berbeda bagi tiap-tiap orang, karena level dari kepuasan itu sendiri dapat bervariasi menyesuaikan nilai-nilai yang diterapkan oleh masing-masing individu. Dilampir dari Citra Cristy Sinambow (2022) kepuasan kerja diartikan suatu situasi atau keadaan yang dapat mencerminkan tentang bagaimana perasaan seorang karyawan terhadap pekerjaan yang mereka jalani. Pada penelitian Rafsanjani (2019) menunjukkan bahwa pekerjaan dapat memediasi faktor individu terhadap kinerja.

Pada PT. XYZ, salah satu divisi yang penting adalah Divisi Penjualan sebagai salah satu dari banyaknya divisi yang mendukung kesuksesan serta kelancaran jalannya PT. XYZ ini. Seperti dengan namanya, divisi ini akan menangani

penjualan marketing *product consumer* yang ditawarkan dan disediakan oleh PT. XYZ ini kepada Kementrian, Perusahaan Swasta, BUMN, Universitas dan NonBank Financial Institution (NBFI).

Kemajuan maupun kesuksesan organisasi akan bergantung pada kinerja Individu, yang dimana karyawan yang mampu bekerja dengan proaktif, loyal, bertanggung jawab serta disiplin terhadap pekerjaan yang diberikan dapat berdampak positif pada kinerja organisasi. Beberapa faktor yang akan menjadi pendukung agar kinerja karyawan dapat lebih maju yaitu kepemimpinan transaksional, kompetensi, dan kepuasan kerja mampu menunjang pengembangan kinerja pegawai jadi lebih baik.

Dalam situasi ini, fokus perusahaan harus pada kinerja karyawan, yang mengharuskan perusahaan mengatasi masalah yang berkaitan dengan keinginan dan persyaratan karyawan sehingga para pekerja tersebut dapat bekerja pada tingkat setinggi mungkin. Berdasarkan temuan awal peneliti, grafik yang menggambarkan hasil survei dibuat setelah 30 pekerja departemen penjualan di PT. XYZ diberikan kuesioner online.



Sumber: Hasil Survei kepada 30 Responden Melalui Google Form (2023)

Berdasarkan hasil tersebut, indikator Kualitas Kerja didominasi dengan skala 2 (tidak setuju) sebanyak 36,7%, Kuantitas Kerja skala 2 (tidak setuju) sebanyak 50%, Tanggung Jawab skala 3 (netral) dan skala 4 (setuju) sebanyak 26,7%, Kerja Sama skala 4 (setuju) sebanyak 60%, dan Inisiatif dengan skala 3 (netral) sebanyak 30%. Dilihat dari hasil tersebut, bisa dinyatakan bahwa masih terdapat aspek-aspek yang mempengaruhi rendahnya kinerja karyawan yaitu seperti Kualitas dan Kuantitas kerja.

Hal ini, tentunya menunjukkan masih kurang pada tingkat kinerja karyawan dilihat dari beberapa faktor indikator yang telah disebutkan. Oleh karena itu, kinerja karyawan membutuhkan perbaikan yang akan ditinjau dari aspek Gaya Kepemimpinan Transaksional, Kompetensi dan Kepuasan Kerja agar dapat lebih efektif serta efisien. Setelah itu pada kenyataan dilapangan, masih ditetapkan ada permasalahan yang berhubungan dengan kinerja pegawai pada PT. XYZ khususnya di dalam Divisi Penjualan yaitu akan dinyatakan dengan capaian penjualan

product consumer yang masih belum optimal, berikut merupakan data penjualan Divisi Penjualan PT. XYZ per tahun YTD Juli per tahun 2022 – 2023.

Tabel 1.1 Volume Penjualan Product Consumer Divisi Penjualan PT XYZ.

Tahun	Kredit Pemilikan Rumah (KPR)	Kartu Kredit (KK)	Mobile Banking (MB)
YTD Juli 2022	21,673	345,861	2,678,508
YTD Juli 2023	19,902	328,716	2,292,537

Manajemen PT. XYZ merasa bahwa produktivitas serta kinerja karyawan belum memenuhi harapan perusahaan, dilihat dari data penjualan ketiga *product consumer* yaitu Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Kartu Kredit dan Mobile Banking YTD Juli tahun 2022 – 2023 terjadi penurunan. Hal tersebut menyebabkan PT. XYZ tidak mencapai angka target penjualan serta keuntungan yang diharapkan. Berdasarkan data yang didapatkan, ditemukan bahwa produktivitas serta kinerja karyawan Divisi Penjualan di PT. XYZ masih belum sesuai harapan yang diinginkan oleh perusahaan dan harus ditingkatkan. Diharapkan dengan adanya informasi terkait model kinerja yang ditinjau dari Kepemimpinan Transaksional, Kompetensi dan Kepuasan Kerja yang saat ini sudah berjalan, PT. XYZ dapat meningkatkan hal yang sudah berjalan dengan baik dan memperbaiki kekurangan yang dirasakan oleh para karyawan.

Dalam meningkatkan kinerja karyawan untuk menjaga kualitas layanan adalah prioritas utama bagi divisi penjualan di PT. XYZ. Untuk itu, gaya kepemimpinan yang efektif menjadi hal yang utama serta berguna untuk meningkatkan kinerja karyawan. Fenomena yang sering dijumpai di lapangan yaitu pemecahan masalah, pengambilan keputusan, komunikasi yang baik dalam negosiasi dan kebebasan dalam pengembangan kompetensi dan jenjang karir untuk semua karyawan. Sebagai seorang sales, produktivitas kinerja para karyawan akan menjadi perhatian khusus dalam mencapai target penjualan yang sudah ditentukan. Dalam penelitian ini akan berkontribusi dalam pengkajian kepemimpinan transaksional dan kompetensi karyawan pada kinerja pegawai. Dari research gap dan fenomena gap diatas, maka penelitian ini berfokus untuk menganalisis dampak apa saja yang ditimbulkan dari Gaya Kepemimpinan Transaksional dan Kompetensi Karyawan divisi penjualan PT. XYZ, yang baik secara langsung maupun tidak langsung dipengaruhi oleh Kepuasan Kerja.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang telah dilakukan oleh Darmanto dan Supriyadi (2022) yang membahas mengenai pengembangan model kinerja karyawan pada industri kelautan ditinjau melalui gaya kepemimpinan transaksional, kompetensi dan kepuasan kerja. Tujuan dari replikasi yaitu diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memperlihatkan perbedaan dari kedua hasil penelitian di kedua lokasi yang berlainan serta kedua bidang perusahaan berlainan dengan model penelitian yang sama.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas, maka terdapat beberapa rumusan masalah dalam bentuk pernyataan penelitian ini yaitu:

1. Apakah Gaya Kepemimpinan Transaksional berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja di divisi penjualan PT. XYZ?
2. Apakah Kompetensi Karyawan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja di divisi penjualan PT. XYZ?
3. Apakah Gaya Kepemimpinan Transaksional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di divisi penjualan PT. XYZ?
4. Apakah Kompetensi Karyawan berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan di divisi penjualan PT. XYZ?
5. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan di divisi penjualan PT. XYZ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari penjabaran rumusan pada penelitian ini, maka maksud analisis ini yaitu:

1. Untuk menganalisa apakah gaya Kepemimpinan Transaksional berdampak positif pada Kepuasan Kerja
2. Untuk menganalisa apakah Kompetensi Karyawan berdampak positif pada Kepuasan Kerja

3. Untuk menganalisis apakah Gaya Kepemimpinan Transaksional berdampak positif pada Kinerja Pegawai
4. Untuk mengetahui apakah Kompetensi Karyawan berdampak positif pada Kinerja Pegawai
5. Untuk mencari tahu apakah Kepuasan Kerja berdampak positif pada Kinerja Pegawai



1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari analisis ini yaitu

1. Manfaat Bagi Perusahaan

Memberikan saran bagi divisi penjualan PT XYZ khususnya bidang SDM mengenai model kinerja karyawan yang akan berguna untuk pengambilan keputusan di divisi penjualan PT XYZ.

2. Manfaat Bagi Karyawan PT XYZ khususnya divisi penjualan

Dengan penelitian ini karyawan dapat memberikan kontribusi terhadap PT XYZ dalam penyempurnaan kinerja karyawan yang dapat menguntungkan karyawan.

3. Manfaat Bagi Penulis

Sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Universitas Pelita Harapan Lippo Karawaci, serta menambah wawasan dan pengalaman yang dibutuhkan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini berjudul “Pengembangan Model Kinerja Karyawan Divisi Penjualan (SALES) PT. XYZ Ditinjau Dari Kepemimpinan Transaksional, Kompetensi Dan Kepuasan Kerja” yang akan dikembangkan kedalam struktur penulisan dengan pembagian lima bab, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini akan berisi latar belakang, rumusan masalah, maksud penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. Di dalam bab ini, akan membahas peristiwa permasalahan yang menjadi dasaran sehingga akan ditemukannya alasan untuk dilanjutkan dengan penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan berisi teori yang berkenaan dengan variable penelitian yaitu gaya kepemimpinan, kompetensi karyawan, kepuasan kerja dan kinerja karyawan serta kerangka berpikir yang berisi keterkaitan antar variable dan hipotesis. Dalam pengisian teori yang dipakai untuk menganalisa masalah didapatkan dari berbagai macam literatur, buku, dan analisis terdahulu yang relavan dengan penelitian yang dilaksanakan.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai deskripsi umum obyek analisis, metode pengumpulan data dan cara analisis data. Bab ini akan menyatakan tahapan proses analisis, unit analisis, pengukuran data dan metode analisis data berdasarkan hasil temu penilitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan berisi mengenai jawaban atas pernyataan yang ada di dalam rumusan masalah dengan penggunaan metode analisis yang sudah dinyatakan di bab 3. Bab ini akan menyatakan simpulan analisis kedalam bentuk deskripsi data, analisis data, dan bahasan hasil penelitian.

BAB V: KESIMPULAN

Bab ini akan menuliskan simpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi PT. XYZ khusus nya dalam divisi penjualan yang berkaitan dengan kinerja karyawan melalui gaya kepemimpinan, kompetensi dan kepuasan kerja pegawai.

