

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam membangun sebuah perusahaan atau organisasi, karyawan menjadi salah satu sumber daya yang penting bagi kemajuan dan perkembangan perusahaan menjadi lebih maju. Dapat dikatakan bahwa karyawan sebagai faktor berkembangnya atau menurunnya performa perusahaan dikarenakan kinerja karyawan mampu menentukan arah dan dampak bagi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan pun gencar dalam memberikan kondisi dan strategi terbaiknya memastikan bahwa karyawan dapat merasa nyaman dan didukung untuk memberi kontribusi bagi kemajuan perusahaan. Kenyamanan karyawan dalam bekerja dapat berimbas baik bagi kinerja perusahaan dan kepuasan pelayanan dari konsumen yang merasakannya. Maka penting bagi pimpinan perusahaan untuk tidak hanya memberi petunjuk, namun juga mampu mendorong semangat karyawan agar tujuan yang diinginkan perusahaan dapat tercapai dengan maksimal.

Organisasi berisikan sekelompok individu yang bersama-sama bekerja untuk mencapai tujuan bersama perusahaan, sehingga sudah semestinya seorang pemimpin organisasi merupakan seorang yang mampu bertanggung jawab mencapai tujuan tersebut dengan memanfaatkan segala kekuatan yang ada di setiap karyawan yang terlibat dibawah kepemimpinannya dengan berbagai strategi dan cara (Dessler, 2016, p.34). Karyawan akan dengan sendirinya merasa bertanggung jawab apabila pemimpinnya mampu memberikan kepercayaan, ruang dalam berinovasi, dan fleksibilitas dalam berkomunikasi. Kontribusi karyawan tidak

semata-mata diakibatkan oleh adanya konsekuensi yang bersifat monoton, namun dengan adanya kesadaran dan motivasi dalam diri karyawan, dan pengaruh organisasi dimana karyawan berada. Manajemen yang baik didasari atas kepemimpinan yang baik. Sehingga sudah selayaknya seorang pemimpin juga memiliki olah manajemen yang baik juga dalam membangun organisasi yang ia pimpin. Pemimpin yang baik bak komando dari sebuah kapal, ia harus tau bagaimana mengendalikan dan menentukan arah untuk mencapai tujuan. Kepemimpinan juga tidak selalu bicara memberikan arah dan perintah, namun juga mampu memberikan dorongan dan pengaruh bagi pengikutnya untuk bersama-sama mencapai tujuan. Tidak hanya demikian, pemimpin juga memiliki tanggung jawab untuk membantu karyawan dalam meraih prestasi dan cita-cita, sehingga karyawan mampu termotivasi untuk menjadi lebih baik setiap hari nya serta memberi kontribusi untuk mendukung perusahaan bergerak maju. Selain kepemimpinan, faktor lainnya yang mendukung adalah adanya pemenuhan kebutuhan motivasi. Manusia dengan sejatinya akan melakukan pekerjaannya jika dirinya merasa termotivasi dan menyukai apa yang dikerjakannya (Fauziah, 2012). Hal ini juga didukung dengan pendapat yang dikutip oleh Northouse (2016, p. 162), dimana sifat kepemimpinan transformasional yang menciptakan kedekatan dan koneksi kepada pengikutnya, sehingga hal tersebut mampu meningkatkan motivasi, moral, dan semangat bagi karyawan dan pemimpin dalam menjalankan tugasnya, serta membantu pengikutnya dalam mencapai potensi terbaiknya. Motivasi yang diberikan didapatkan dalam berbagai bentuk, ada dalam moral maupun pemberian bonus, dimana hal tersebut mampu memacu semangat karyawan. Menjadi suatu

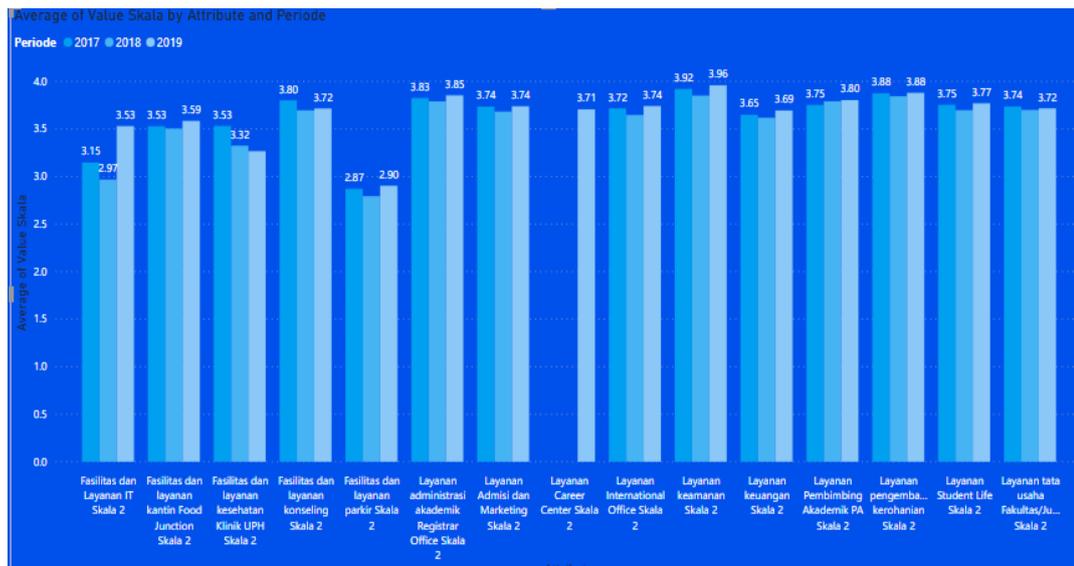
tantangan bagi perusahaan atau organisasi untuk menentukan arah kepemimpinan dan pemenuhan kebutuhan motivasi yang dibangun, sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap lingkungan yang dianut dalam perusahaan. Sehingga, penting juga untuk memperhatikan budaya organisasi untuk menerapkan perilaku personal dari perusahaan. Budaya organisasi merupakan suatu nilai yang dianut dan dijalankan oleh organisasi, sehingga menjadi sebuah pedoman organisasi dalam beradaptasi secara internal, dan bertahan atau bergerak maju menghadapi berbagai kondisi. Menciptakan budaya organisasi bukanlah hal yang mudah, karena dibutuhkannya kepemimpinan yang mampu memahami manajemen permasalahan dalam organisasi, hingga komunikasi yang bersifat *win-win solution* agar segala keputusan atau kebijakan yang ditentukan mampu menghasilkan dampak yang baik bagi keberlangsungan organisasi hingga hasil produksinya kepada pihak yang merasakan pengaruhnya (Adinata, 2015).

Hal tersebut tidak lepas dari pengaruhnya terhadap perkembangan sektor layanan pendidikan di perguruan tinggi. Layanan pendidikan di perguruan tinggi semestinya memberikan kesan yang baik bagi mahasiswa yang merasakan langsung pengaruhnya. Menurut Nowo Martono (dalam Putra et al., 2018), berdasarkan Rencana Strategis Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi tahun 2015-2019, peningkatan kualitas perguruan tinggi menjadi prioritas yang utama, dimulai dari proses akademik, tata kelola kelembagaan, hingga hasil lulusannya. Hal tersebut menjadi suatu keharusan untuk meningkatkan mutu kualitas dari setiap perguruan tinggi, terutama dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa yang dikatakan sebagai pelanggan primer yang langsung merasakan pengaruh dan partisipasi

terhadap produksi dan layanan yang diberikan. Artinya, mahasiswa adalah sosok yang paling merasakan manfaat pelayanan dan jasa yang diberikan oleh pihak perguruan tinggi, dimana hal itu muncul dari kebutuhan, keinginan, dan harapan mahasiswa akan pelayanan yang cepat, ramah, aman dan akurat (Tampubolon, 2018). Pihak layanan perguruan tinggi pun diharapkan mampu mengedepankan kepuasan mahasiswa dengan memberikan layanan informasi, sarana prasarana, administrasi akademik, hingga bimbingan akademik yang baik, dengan lebih mengutamakan kompetisi dari dalam. Karena kurang tepat apabila perguruan tinggi hanya memaknai konsep layanan dari spektrum kompetisi antar perguruan tinggi (Alifuddin, 2012).

Universitas PH merupakan salah satu perguruan tinggi yang ada di Tangerang, Banten, dan telah berdiri sejak tahun 1994. Seiring berjalannya waktu, Universitas PH telah berkembang menjadi *global campus*, dan terhitung pada semester ganjil 2020/2021, Universitas PH mendapatkan akreditasi “B” berdasarkan data yang didapatkan di Surat Keterangan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) di surat edaran 5242/SK/BAN-PT/Akred/PT/XII/2017 yang berlaku hingga 27 Desember 2022 (pddikti.kemdikbud.go.id, 2017). Universitas PH berkomitmen untuk memberikan kontribusi terbaik dalam dunia pendidikan, dimana tercemin dalam manajemen profesional, fakultas dan kurikulum berkualitas, dan menyediakan beasiswa bagi mahasiswa. Dalam meningkatkan layanan terhadap akademik mahasiswa, Universitas PH selalu mengembangkan berbagai layanannya dalam mendukung proses perkuliahan mahasiswa, termasuk dalam meluncurkan *Student Apps* guna

memudahkan mahasiswa dalam mengakses berbagai fitur keperluan pendukung perkuliahan, seperti melihat jadwal mata kuliah, kalender akademik, berita terkini yang terjadi di Universitas, pengunduhan Kartu Studi Mahasiswa (KSM), hingga *Student Engagement Point* sebagai syarat kelulusan mahasiswa terhitung pada tahun dan angkatan 2020. Universitas PH terus berkembang memanfaatkan berbagai aspek dan kesempatan untuk meningkatkan pelayanannya, terutama layanan secara daring yang mendukung pembelajaran jarak jauh akibat pandemi *COVID-19*. Universitas PH memiliki berbagai departemen/badan yang melayani dari proses penerimaan mahasiswa baru, sarana pendukung perkuliahan bagi mahasiswa, hingga layanan alumni. Universitas PH berkomitmen untuk memberikan layanan terbaiknya bagi mahasiswa dari sejak pertama kali menginjakkan kaki di perguruan tinggi, hingga lulus. Dengan berbagai layanan tersebut diharapkan mahasiswa dapat menikmati proses perkuliahan dengan baik, dan mampu memfasilitasi mahasiswa agar dapat memperoleh apa yang dibutuhkannya. Universitas PH juga terus berkembang dalam bidang *digital*, dimana salah satunya dalam bentuk kerja sama dengan perusahaan besar *digital*, *Microsoft*. Kerja sama tersebut berdampak bagi mahasiswa dalam mendukung perkuliahan, seperti *free full access Office360* yang bisa digunakan, penggunaan *Microsoft Teams* secara premium dalam mendukung perkuliahan jarak jauh akibat pandemi *COVID-19*, hingga penggunaan email *outlook* yang digunakan oleh seluruh mahasiswa Universitas PH sebagai *Email* kampus.



Gambar 1.1. Statistik Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan di Universitas PH.
 Sumber: LP2MP Universitas PH, 2017-2019

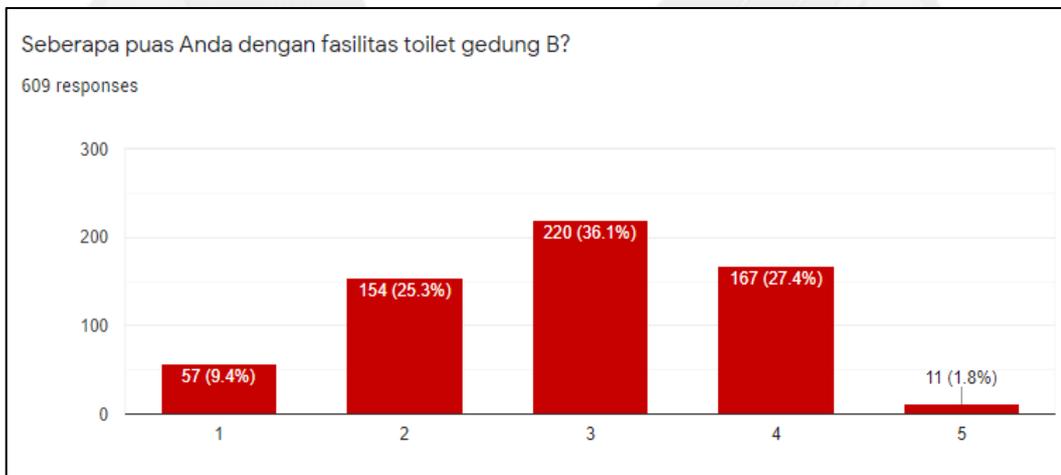
Pada Gambar 1.1, dijabarkan statistik dari kepuasan terhadap layanan dari berbagai sektor di Universitas PH, terhitung dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019. Data tersebut diolah oleh LP2MP atau Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan, badan khusus yang menangani survey di Universitas PH. Skala yang digunakan menggunakan skala *linkert*, dimana penilaian “1=sangat tidak puas”; “5=sangat puas”. Berdasarkan data tersebut, pada tahun 2019 layanan keamanan mendapatkan skor 3.96, bahkan dari tahun 2017 hingga 2019 tercatat sebagai layanan paling memuaskan karena memiliki skor tertinggi. Sedangkan layanan dengan kepuasan terendah berada pada fasilitas dan layanan parkir, dengan skor 2.90, dimana juga tercatat sebagai layanan dengan tingkat kepuasan terendah dari tahun 2017 hingga 2019. Berdasarkan perbandingan per tahun, tahun 2018 terjadi penurunan pada seluruh sektor layanan dibandingkan tahun sebelumnya, 2017, kecuali layanan pembimbing akademik PA yang cenderung naik. Pada tahun 2019, terjadi kenaikan kepuasan terhadap seluruh sektor layanan dibanding tahun

sebelumnya, 2018, kecuali layanan kesehatan klinik dimana tetap mengalami penurunan dari tahun 2017 hingga 2019. Fasilitas dan layanan IT memiliki kenaikan yang cukup signifikan dari tahun 2018 dengan skor 2.97 hingga di tahun 2019 menjadi skor 3.53, sedangkan sisanya naik dengan skor yang beda tipis dibanding tahun sebelumnya.

Berdasarkan statistik data survey kepuasan layanan tersebut, pelayanan yang diberikan cenderung tidak baik namun tidak buruk juga, dimana terbukti seluruh layanan rata-rata berada di skor 3.00, walaupun memang tidak sangat memuaskan. Statistik yang ditunjukkan dari tahun ke tahun cenderung naik turun dan cenderung tidak konsisten. Dengan data yang menunjukkan angka rata-rata berada di skor tengah/netral, yaitu 3.00, maka menunjukkan bahwa ketidakpuasan layanan yang diberikan kepada mahasiswa itu memang nyata. Walaupun ada yang menganggap layanan yang diberikan baik-baik saja, namun pasti ada juga yang mengeluhkan layanan yang diterima, sehingga menyebabkan ketidakpuasan. Sehingga walau tidak semua departemen layanan dinilai buruk, layanan yang diberikan kuranglah konsisten dalam menjaga kualitas pelayanan sehingga terjadinya konteks kepuasan yang beragam, dan munculnya ketidakpuasan layanan yang diberikan.

Salah satu ulasan yang menunjukkan keluhan terhadap layanan di Universitas PH terjadi di bagian *General affairs* dan *Facilities*, dimana mahasiswa mengeluhkan toilet yang berada di salah satu Gedung di Universitas PH. Fasilitas toilet berada dibawah naungan dan pengelolaan dari Departemen *General Affairs* dan *Facilities*, sehingga kenyamanan toilet merupakan tanggung jawab departemen

terkait, dan wajib dipertanggung jawabkan apabila terdapat hal yang kurang nyaman. Berikut ditunjukkan statistik kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas toilet yang ditampung oleh Majelis Perwakilan Mahasiswa Universitas PH (MPM-Universitas PH) sebagai Organisasi Kemahasiswaan yang menampung aspirasi mahasiswa terhadap permasalahan di lingkungan Universitas. Statistik tersebut diambil melalui survey independen yang dilaksanakan oleh MPM-Universitas PH khusus kepada fasilitas toilet Gedung B dengan 609 responden yang merupakan mahasiswa aktif di Universitas PH.



Gambar 1.2. Statistik Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Toilet di Universitas PH.
 Sumber: John William, MPM-Universitas PH, 2019, dalam Analisa Fasilitas Toilet Gedung B Dan Implikasinya Dalam Kenyamanan Mahasiswa Dalam Proses Menjunjung Ilmu.

Terlihat dari Gambar 1.2 Pada survey yang dirangkum pada laporan yang berjudul “Analisa Fasilitas Toilet Gedung B Dan Implikasinya Dalam Kenyamanan Mahasiswa Dalam Proses Menjunjung Ilmu”, terlihat mahasiswa yang sangat puas terhadap fasilitas toilet hanya 1,8% (11 responden) dari 609 responden, seperti tidak memiliki *jet shower*, kunci pintu yang sering rusak, toilet wanita yang gelap, lantai toilet yang kotor karena jarang dibersihkan, air yang dinilai kotor dan tidak mengalir dengan cukup deras, dan sebagainya. Angka tersebut belum dihitung

dosen, staf, masyarakat umum, dan mahasiswa yang tidak terlibat dalam pengisian survey namun juga mengeluhkan fasilitas toilet melalui berbagai media. Permasalahan ini diteliti oleh Wakil Ketua Komisi Infrastruktur dan Fasilitas MPM-Universitas PH periode 2019-2020, John William.

Penulis pun melakukan wawancara kepada John William, yang juga merupakan penanggung jawab survey independen fasilitas toilet, dan seorang mahasiswa program studi Hubungan Internasional angkatan 2017. John, bersama rekan satu Komisi nya, melakukan *independent research* terkait permasalahan yang ada di Universitas PH, dan mengungkapkan bahwa memang benar keluhan tentang fasilitas toilet cukup banyak dilontarkan oleh mahasiswa, bahkan hingga MPM-Universitas PH melalui Komisi Infrasturktur dan Fasilitas, melakukan Survey Independen yang khusus dibuat untuk aspirasi fasilitas toilet, dan berbagai bentuk aspirasi atau keluhan yang tetap ditampung. MPM-Universitas PH pun telah menindaklanjuti aspirasi mahasiswa ke *General Affairs Department* melalui Laporan Pengamatan Kebutuhan Toilet Gedung berjudul “Analisa Fasilitas Toilet Gedung dan Implikasinya dalam Kenyamanan Mahasiswa dalam Proses Menjunjung Ilmu.” Sebelum laporan dan survey ini dilaksanakan, John mengaku bahwa aspirasi tentang toilet sebenarnya telah ditampung dari tahun 2011, dan John mengetahui hal tersebut dari arsip MPM-Universitas PH yang diaksesnya. Aspirasi tentang toilet juga sudah disampaikan kepada *General Affairs Department* pada tahun sebelumnya, namun pihak terkait hanya memberikan jawaban yang dinilai tidak masuk akal. Alasannya adalah karena Universitas PH merupakan *global campus* yang dihuni oleh berbagai kalangan mahasiswa dari berbagai negara dan

kebudayaan, sehingga mahasiswa asal Indonesia (yang memiliki budaya menggunakan *jet shower* dibandingkan budaya barat yang tidak menggunakannya) harus mampu menyesuaikan. Padahal, John menilai hal tersebut sebenarnya bisa diatasi dengan tetap dipasangnya kedua fasilitas *jet shower* dan tisu di tiap bilik toilet. Karena hal tersebut pun pihak *General Affairs Department* tidak memperbaiki toilet dan mengabaikan aspirasi mahasiswa walaupun permasalahan ini terus bergulir dari tahun ke tahun. Hingga pada tahun 2019, dimana terjadi pergantian kepemimpinan yang baru di kepengurusan *General Affairs Department*, dimana pemimpin yang baru (Ibu J, nama disamarkan demi privasi) lebih mau mendengarkan dan memiliki tujuan yang jelas untuk perkembangan fasilitas di Universitas PH, yaitu *Go Green*. John pun mengaku dimana sebelum Ibu J menjabat sebagai pemimpin, komunikasi yang dilakukan kepada *General Affairs Department* sangatlah sulit, dan kini jauh lebih mudah bersama Ibu J yang lebih mau mendengarkan keluhan dan aspirasi mahasiswa, serta memiliki visi yang jelas bagi perubahan fasilitas Universitas PH. Kini, banyak perubahan dan kemajuan yang diberikan melalui fasilitas di Universitas PH, seperti toilet Gedung B yang sudah diperbaiki dengan lebih baik, pemasangan cuci tangan *portable* di lingkungan kampus sebagai fasilitas penerapan protokol kesehatan, hingga sistem peminjaman ruangan yang dulu menggunakan kertas, kini menggunakan *websites* yang bisa diakses mahasiswa jika ingin meminjam perlengkapan atau ruangan. Visi Ibu J yang mengutamakan *Go Green* dan komunikasi berkelanjutan dengan mahasiswa, membuat departemen yang beliau pimpin menjadi lebih baik dan progresif. Tentu hal ini seharusnya menjadi kebudayaan yang diterapkan setiap pimpinan

departemen Universitas sehingga mampu menciptakan layanan yang terbaik bagi kenyamanan mahasiswa, dosen, dan setiap individu yang menikmatinya. Melalui wawancara ini terdapat dua aspek yang didapatkan, yakni pentingnya budaya organisasi yang jelas dan mampu menyesuaikan dengan segala kebijakan, dan kepemimpinan yang mampu memberi pengaruh ke arah yang lebih baik.

Berdasarkan hal tersebut, penyebaran kuesioner eksplorasi dilakukan kepada karyawan di Universitas PH untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi tercapainya kinerja yang baik. Menurut Sekaran dan Bougie (2016, 43), penelitian eksplorasi merupakan penelitian yang dilakukan karena fenomena yang diteliti tidak cukup banyak dan diketahui, hasil dari penelitian sebelumnya kurang jelas atau terbatas, topik yang dibahas terlalu kompleks, atau teori yang dikembangkan tidaklah cukup. Penyebaran kuesioner eksplorasi dilakukan secara acak kepada 30 karyawan Universitas PH, untuk melihat faktor yang membuat mencapai kinerja yang baik bagi karyawan.

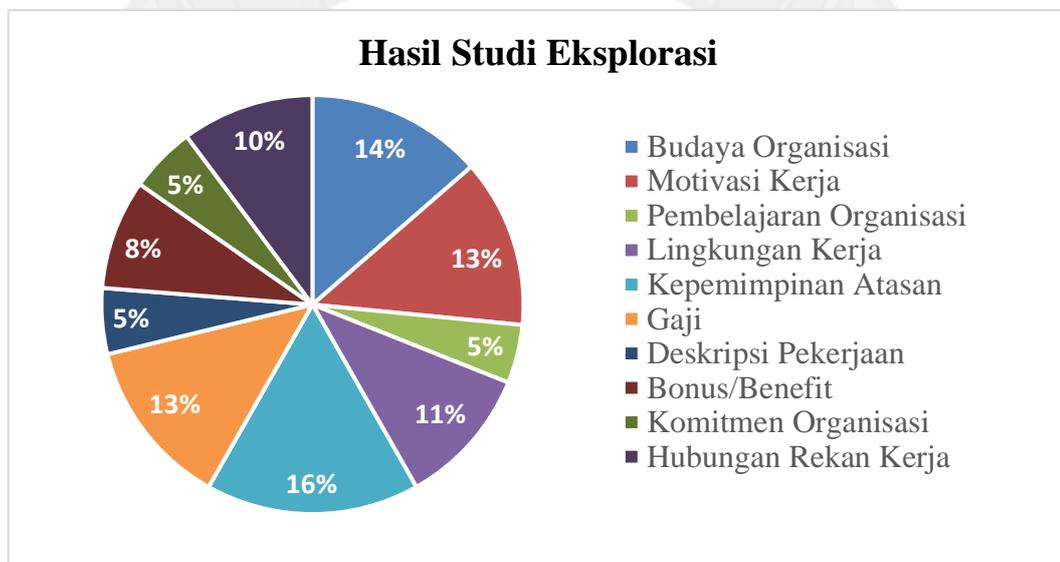
Tabel 1.1 Hasil Studi Eksplorasi

Faktor-faktor	Hasil	Responden	Persentase
Budaya Organisasi	24	30	80%
Motivasi Kerja	23	30	76,7%
Pembelajaran Organisasi	8	30	26,7%
Lingkungan Kerja	19	30	63,3%
Kepemimpinan Atasan	29	30	96,7%
Gaji	23	30	76,7%
Deskripsi Pekerjaan	9	30	30%
Bonus/Benefit	15	30	50%
Komitmen Organisasi	9	30	30%
Hubungan Rekan Kerja	18	30	60%

Sumber: Dibuat untuk penelitian terhadap 30 Karyawan di Universitas PH.

Hasil studi eksplorasi pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa, dari 30 responden yang merupakan karyawan di Universitas PH, faktor kepemimpinan

atasan menjadi yang tertinggi sebagai faktor yang membuat karyawan mampu memberikan kinerja yang baik di Universitas PH, dimana hasilnya ditunjukkan dengan nilai 96,7%, kemudian diikuti dengan faktor budaya organisasi dengan 80%, dan motivasi kerja dengan nilai 76,7%, sama dengan faktor gaji yang memiliki nilai sama, lalu faktor lingkungan kerja 63,3%, hubungan rekan kerja 60%, bonus/benefit 50%, deskripsi pekerjaan 30%, komitmen organisasi 30%, dan pembelajaran organisasi 26,7%.



Gambar 1.3. *Chart* Hasil Studi Eksplorasi

Sumber: Dibuat untuk penelitian terhadap 30 Karyawan di Universitas PH.

Melalui *chart* hasil studi eksplorasi pada Gambar 1.3, menunjukkan bahwa faktor kepemimpinan atasan memiliki persentase 16%, budaya organisasi 14%, motivasi kerja 13%, gaji 13%, lingkungan kerja 11%, hubungan rekan kerja 10%, bonus/benefit 8%, komitmen organisasi, pembelajaran organisasi, dan deskripsi pekerja dengan masing-masing 5%. Berdasarkan studi eksplorasi tersebut menunjukkan bahwa kepemimpinan atasan, budaya organisasi, dan motivasi kerja memiliki pengaruh tertinggi terhadap kinerja karyawan yang baik. Angka

kepemimpinan atasan yang paling tinggi pun menunjukkan bahwa jika karyawan ingin bekerja dengan baik, maka peran pimpinan terhadap anggotanya sangatlah berpengaruh. Maka, dibutuhkan pemimpin yang tidak hanya memberikan arahan, namun menunjukkan pengaruh agar karyawan juga mampu merasa termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik bagi perusahaan. Pemimpin yang memiliki sifat transformasional mampu menimbulkan semangat kerja yang melebihi kemampuan dan ekspektasi anggotanya, dengan menumbuhkan keyakinan anggotanya bahwa pemimpinnya tidak akan mengambil keuntungan sendiri dari kinerjanya dan memberikan kepercayaan lebih sehingga anggotanya mampu memberikan lebih dari yang diharapkan dapat dicapai. Jika organisasi ingin bergerak maju dan bertahan dalam situasi, memberikan pengaruh dan perubahan yang positif dalam karyawannya, maka pemimpin perlu menerapkan kepemimpinan transformasional. Dengan demikian, pemimpin secara tidak langsung mampu memperhatikan kebutuhan motivasi dari anggotanya, agar anggotanya mampu merasa nyaman dan diperhatikan oleh organisasi. Kebutuhan motivasi juga disebabkan oleh disiplin kerja dari karyawan, dimana apabila motivasinya rendah, maka disiplinnya dalam mengerjakan tanggung jawab akan rendah dan hasilnya pun juga tidak sesuai, begitu juga sebaliknya. (Arman et al., 2019). Penerapan budaya organisasi yang baik pun dapat berpengaruh terhadap motivasi kerja, dimana budaya organisasi mampu memberikan persepsi umum bagi anggotanya dalam memiliki keyakinan, nilai, dan perilaku yang diterapkan dalam organisasi. Baik buruknya kinerja mampu mencerminkan bagaimana kondisi budaya organisasi dengan prinsip dan nilai yang dijalaninya, serta hasil dari

kepemimpinan yang diterapkan, dan pemenuhan kebutuhan motivasi bagi karyawan.

Penelitian terdahulu berupa jurnal yang membahas tentang topik serupa dijabarkan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Penelitian terdahulu

Judul	Peneliti	Variabel	Hasil
Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi, dan Budaya Organisasi, terhadap Kinerja Karyawan KJKS BMT Tamzis Bandung.	Ujang Wawan Sam Adinata (2015)	Independen: Kepemimpinan Transformasional, Motivasi, Budaya Organisasi. Dependen: Kinerja.	Kepemimpinan transformasional, motivasi, dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Pengaruh paling dominan adalah budaya organisasi, dan yang terendah adalah kepemimpinan transformasional.
Gaya Kepemimpinan	Grenda Avilla (2017)	Independen: Kepemimpinan	Gaya kepemimpinan

<p>Transformasional, Keadilan Organisasi, dan Reaksi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan.</p>		<p>Transformasional, Keadilan Organisasi, Reaksi Karyawan. Dependen: Kinerja Karyawan.</p>	<p>transformasional tidak berpengaruh terhadap reaksi karyawan, Keadilan organisasi berpengaruh terhadap reaksi karyawan.</p>
<p>Benarkah Kompetensi dan Budaya Organisasi Akan Meningkatkan Kinerja Karyawan?</p>	<p>Akhri Ramdhani Fauzan, Sri Wiludjeng Sunu Purnawingdyah. (2017)</p>	<p>Independen: Kompetensi, Budaya Organisasi. Dependen: Kinerja Karyawan.</p>	<p>Jika kompetensi meningkat, maka budaya organisasi akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Variabel kompetensi lebih domininan berkontribusi pada kinerja dibandingkan budaya organisasi.</p>

			Kompetensi dan budaya organisasi berpengaruh secara total pada kinerja.
Pengaruh Kepemimpinan Transaksional dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Dosen Universitas Tanjungpura Pontianak.	Titik Rosnani (2012)	Independen: Kepemimpinan Transaksional, Kepemimpinan Transformasional. Dependen: Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan.	Kepemimpinan transaksional berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepemimpinan transaksional berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja dosen. Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif signifikan

			<p>terhadap kepuasan kerja. Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.</p>
<p>Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Yang Dimediasi Oleh Motivasi Kerja (Studi Pada Perwakilan BPKP</p>	<p>Untung Subagyo, Miyasto, Idris (2014)</p>	<p>Independen: Budaya Organisasi, Kompetensi, Komitmen Organisasi. Dependen: Kinerja Pegawai. Mediasi: Motivasi Kerja.</p>	<p>Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja. Komitmen</p>

<p>Provinsi Jawa Tengah)</p>			<p>organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.</p>
------------------------------	--	--	--

			Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasial Sebagai Variabel Mediasi	Muhammad Reza Dimiyati. (2011)	Independen: Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja. Dependen: Kinerja Pegawai Mediasi: Komitmen Organisasi.	Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja. Budaya

			organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja.
Evaluasi Orientasi Layanan Sebagai Bagian dari Budaya Organisasi dan Efeknya Terhadap Kinerja Organisasi.	Ahyar Yuniawan (2011).	Independen: Orientasi Layanan, Budaya Organisasi. Dependen: Kinerja Organisasi.	Orientasi layanan mampu meningkatkan keluaran layanan, sehingga orientasi layanan sebagai bagian dari budaya organisasi mampu mempengaruhi tingkat motivasi serta komitmen. Layanan orientasi mampu meningkatkan kinerja. Peningkatan keluaran layanan karyawan

			meningkatkan kinerja bisnis.
Pengaruh Budaya Organisasional, Disiplin Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Aparat Kecamatan Batujajar Kabupaten Bandung	Boy Suzanto, Agus Muhiban (2013)	Independen: Budaya Organisasional, Disiplin kerja, Motivasi kerja. Dependen: Kinerja	Pengaruh dari budaya organisasi, disiplin kerja, dan motivasi kerja berada pada kategori kuat, dan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja aparat kecamatan Batujajar Kabupaten Bandung.
<i>The Effect of Organizational Culture, Environmental Work, Leadership Style on The Job</i>	Meithiana Indrasari (2017).	Independen: <i>Organizational Culture, Environmental Work, Leadership Style</i>	Terdapat pengaruh positif signifikan dan korelasi antara <i>organizational cultur, work</i>

<p><i>Satisfaction and Its Impact on The Perfomance of Teaching in State Community Academy Bojonegoro.</i></p>		<p><i>Dependen: Job Satisfaction, Performance</i></p>	<p><i>environment, leadership style on job satisfaction and performance. Organizational culture, work environment, leadership style sebagian berpengaruh positif dan signifikan terhadap job satisfaction. Organizational culture, work environment, leadership style, job satisfaction berpengaruh positif signifikan</i></p>
--	--	---	--

			terhadap <i>performance.</i>
Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Dan Motivasi Kerja Karyawan PT. Berau Karya Indah Surabaya	Hafid Kholidi Hadi (2012)	Independen: Kepemimpinan Transformasional Dependen: Kinerja, Motivasi	Kepemimpinan transformasional mampu meningkatkan kinerja melalui koordinasi dalam penyelesaian masalah, sehingga kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Kepemimpinan transformasional mampu meningkatkan dan mempunyai pengaruh signifikan

			terhadap kinerja karyawan.
--	--	--	----------------------------

Sumber: dibuat untuk penelitian ini (2020).

Berdasarkan tabel 1.4, tertera bahwa memang terdapat penelitian yang menggunakan variabel Budaya Organisasi terhadap kinerja, namun belum banyak yang meneliti bersama dengan variabel Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja, terutama dalam sektor pendidikan, tepatnya pada sektor layanan di Universitas PH. Maka dari itu penelitian ini akan membahas “Analisis Budaya Organisasi, Kepemimpinan Transformasional, dan Kebutuhan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan yang bekerja di Sektor Layanan di Universitas PH.”

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dihasilkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap motivasi kerja?
3. Apakah budaya organisasi dan kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh positif terhadap motivasi kerja?
4. Apakah budaya organisasi, kepemimpinan transformasional, dan motivasi kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif dari budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif dari budaya organisasi terhadap motivasi karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif dari budaya organisasi dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh positif dari budaya organisasi, kepemimpinan transformasional, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan agar mampu memberi manfaat baik secara teoritis, praktis bagi pembaca, dan sebagai salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PH.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis dalam hal ilmu pengetahuan dan bisa memberikan informasi tentang variabel yang dibahas. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan wawasan baru dan perkembangan terhadap studi manajemen organisasi dan kepemimpinan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak yang dituju, dan pihak yang membaca, serta berguna bagi ilmu pengetahuan. Manfaat secara praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan dan organisasi, diharapkan penelitian ini mampu membantu setiap departemen/badan layanan di Universitas PH dalam memberi saran atas praktek pengaruh budaya organisasi, kepemimpinan transformasional, dan kebutuhan motivasi kerja, sehingga diharapkan juga mampu membantu kinerja karyawan agar memberikan layanan yang terbaik bagi mahasiswa.
2. Bagi Institusi Pendidikan, diharapkan penelitian ini mampu menambah informasi, wawasan, dan penalaran yang mampu bermanfaat bagi penelitian selanjutnya, atau sebagai referensi dalam berbagai tugas.
3. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini menjadi sarana pembelajaran yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, dan mampu memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan manajemen seperti yang telah dijabarkan sebelumnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Setelah mengidentifikasi masalah penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, ruang lingkup dari penelitian ini akan membahas tentang analisa budaya organisasi, kepemimpinan transformasional, dan motivasi kerja terhadap seluruh karyawan/staf di Universitas PH.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan masalah dan tujuan dari fenomena yang terjadi, sehingga dapat diangkat sebagai penelitian. Dalam bab ini akan menjelaskan dari latar belakang dari studi fenomena yang ada, dan kemudian dirumuskan masalahnya untuk mencapai tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dijelaskan tinjauan literatur secara teoritis yang berhubungan dengan variabel yang diteliti dan dasar yang akan digunakan dalam mendukung penelitian sehingga mampu memperoleh sebuah landasan teori yang dapat digunakan dalam memecahkan masalah penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Metodologi penelitian dapat meliputi paradigma penelitian, jenis penelitian, desain penelitian, objek penelitian, subjek penelitian, unit analisis, etika pengumpulan data, jenis variabel, definisi konseptual dan operasional, skala pengukuran, sumber dan teknik pengumpulan data, teknik penyusunan kuisioner, penentuan jumlah sampel, teknik analisa data, dan teknik olah data yang akan digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV: PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai analisis data yang telah diolah oleh aplikasi yang ditentukan untuk rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan data yang dikumpulkan melalui kuisisioner yang sudah dianalisa indikator pada setiap variabelnya.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan membahas kesimpulan penelitian yang didapatkan dari tahapan bab-bab sebelumnya. Bab ini juga berisikan saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya sesuai topik ini.

