

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha saat ini semakin bertambah pesat, sehingga perusahaan dalam mengelola usaha diharapkan mampu menggunakan sumber daya manusia dengan baik dan benar. Sumber daya manusia merupakan bagian yang penting dalam pencapaian tujuan organisasi baik itu perusahaan besar maupun kecil, suatu perusahaan memiliki peralatan yang modern dengan teknologi tinggi. Sumber daya manusia adalah aset yang paling penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Tujuan memahami dan mempelajari manajemen sumber daya manusia sebagai pengetahuan yang diperlukan untuk memiliki kemampuan analisa dalam menghadapi masalah-masalah manajemen khususnya di bidang organisasi.

Untuk mencapai tujuan organisasi yang baik diperlukan kinerja organisasi yang baik. Kinerja organisasi berkaitan dengan bagaimana suksesnya kelompok yang terorganisir dengan tujuan tertentu menampilkan sebuah fungsi. Kinerja organisasi adalah ketika seluruh bagian dari sebuah organisasi bekerja bersama untuk mencapai hasil kinerja organisasi yang baik (**Setiawan, 2017**).

Kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Dalam organisasi kinerja karyawan merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan cara seorang pemimpin memberikan contoh yang baik, memotivasi, dan selalu memperhatikan karyawan dalam bekerja (**Delti, 2015**).

Kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya. Kinerja yang baik akan tercapai dengan adanya perbaikan secara terus menerus. Namun, perbaikan kinerja tidak hanya dilakukan apabila prestasi kerja tidak sesuai seperti yang diharapkan, perbaikan kinerja harus pula dilakukan walaupun seseorang, tim, maupun individu di masa depan dapat menetapkan target kuantitatif yang lebih tinggi atau dengan kualitatif yang lebih baik (**Andari, 2016**).

Karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama perusahaan adalah kepuasan kerja para karyawannya, karena karyawan yang dalam bekerja mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, mereka secara otomatis karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya.

Membahas kepuasan kerja tidak akan terlepas dengan adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Agar kepuasan karyawan selalu konsisten maka setidaknya perusahaan selalu memperhatikan lingkungan dimana karyawan melaksanakan tugasnya misalnya rekan kerja pimpinan, suasana kerja dan hal-hal lain yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan tugasnya.

Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dengan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan kerja merupakan penilaian,

perasaan atau sikap pegawai terhadap pekerjaannya yang berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antar teman sekerja, hubungan sosial di tempat kerja dan sebagainya. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dipenuhinya beberapa keinginan dan kebutuhan melalui kegiatan bekerja **(Prastyo, 2016)**.

Kepuasan (Job Satisfaction) juga dapat diartikan sebagai cara individu merasakan pekerjaan yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai pekerjaannya. Pengertian lain dari kepuasan kerja adalah hal yang bersifat individual, semakin banyak aspek aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan **(Bahrum & Sinaga, 2015)**.

Kepemimpinan merupakan tulang punggung pengembangan organisasi karena tanpa kepemimpinan yang baik akan sulit untuk mencapai tujuan organisasi, bahkan untuk beradaptasi dengan perubahan yang sedang terjadi di dalam maupun di luar organisasi. Setiap pemimpin dapat memberikan pengaruh terhadap bawahannya, misalnya terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Kepemimpinan adalah kemampuan individu atau kelompok untuk mempengaruhi, memotivasi, dan membuat orang lain mampu memberikan kontribusinya demi efektivitas dan keberhasilan perusahaan **(Hakim, 2018)**. Kepemimpinan juga menjadi faktor penting yang menentukan kelangsungan atau keberlanjutan perusahaan tersebut. Pemimpin harus mampu mengatur dan menciptakan suasana kerja yang kondusif dimana suasana kerja yang ada membuat karyawan merasa nyaman dan menumbuhkan rasa disiplin dalam penyelesaian pekerjaan.

Kepemimpinan yang baik akan mempengaruhi proses pelaksanaan pekerjaan yang baik dan merujuk kepada kinerja karyawan yang baik pula. Dengan adanya suatu

sistem kepemimpinan yang baik sangat penting dan berpengaruh dalam proses pelaksanaan kegiatan dalam organisasi terutama masalah kinerja. Karena sikap seorang pemimpin merupakan suatu bentuk pencegahan untuk mengantisipasi kinerja karyawan yang buruk, sehingga kinerja suatu perusahaan dapat lebih baik lagi tentunya.

Selain mampu membuat taktik dan strategi yang jitu, seorang pemimpin juga dituntut untuk mampu mengambil keputusan yang cepat dan tepat. Sebab terlambat dalam mengambil keputusan dapat merugikan organisasi disamping mengingat para pesaing, demikian juga salah dalam mengambil keputusan tentunya juga berhadapan dengan sejumlah konsekuensi seperti dana, waktu, dan tenaga.

Dalam sebuah perusahaan bagi karyawan seorang pemimpin akan selalu menjadi contoh dan teladan dalam bekerja di perusahaan karena pemimpin memiliki tugas sebagai fasilitator internal dalam menjalankan fungsi kontrolnya yang terarah kepada setiap bawahannya karena sebenarnya hubungan manusia satu dengan yang lain bersifat simbiosis mutualisme yaitu hubungan yang saling menguntungkan dan saling membutuhkan diantara kedua belah pihak.

Kemampuan kepemimpinan dalam menggerakkan dan memberdayakan karyawan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Efektivitas pemimpin dipengaruhi karakteristik bawahannya dan terkait dengan proses komunikasi yang terjadi antara pemimpin dan bawahan. Pimpinan dikatakan tidak berhasil apabila tidak dapat memotivasi, menggerakkan dan memuaskan karyawan pada suatu pekerjaan dan lingkungan tertentu. Tugas pimpinan adalah mendorong bawahan supaya memiliki kompetensi dan kesempatan berkembang dalam mengantisipasi setiap tantangan dan peluang dalam bekerja.

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja yang memusatkan bagi karyawannya dapat meningkatkan kinerja sebaliknya lingkungan yang tidak memadai dapat menurunkan kinerja karyawannya dan akhirnya motivasi kerja karyawan. Suatu lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman.

Lingkungan kerja adalah tempat dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Lingkungan kerja memiliki peranan penting terhadap baik atau buruknya kualitas hasil kinerja karyawan. Bila lingkungan kerja nyaman dan komunikasi antar karyawan berjalan lancar, maka bisa dipastikan performa yang dihasilkanpun akan maksimal.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan jalannya suatu perusahaan dimana karyawan akan merasa nyaman untuk melakukan aktifitas kerja bila didukung oleh suasana yang nyaman pula di manapun dan kapanpun mereka bekerja. Sebaliknya jika tidak, maka karyawan akan tidak betah tinggal di lingkungan kerja yang kurang memperhatikan kenyamanan mereka dalam bekerja **(Kusniawat, 2014)**.

Penelitian ini juga merupakan perluasan dari variabel-variabel penelitian yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor lain yang perlu diperhatikan oleh perusahaan adalah lingkungan kerja karena sangat berkaitan dengan tinggi rendahnya kepuasan karyawan, apabila lingkungan kerja baik maka hal tersebut dapat memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, begitu pula sebaliknya.

Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat, perkakas, dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya yang baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (**Andari, 2016**) menyatakan bahwa kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (**Bahagia, 2018**) menyatakan bahwa kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Obyek dari penelitian ini adalah Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang yang merupakan perusahaan milik swasta daerah kota Padang. Pada buku profil Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang memiliki visi untuk meningkatkan profesionalisme menuju perusahaan yang sehat dan misi yaitu meningkatkan kuantitas dan kontinuitas pelayanan, ketercakupannya pelayanan, kinerja perusahaan, kualitas SDM dan kesejahteraan karyawan, kontribusi kepada daerah, kemitraan dan pendapatan perusahaan.

Melalui penelitian awal, peneliti mendapatkan data presensi yang baik dari karyawan Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang dari bulan Januari sampai bulan Desember. Rendahnya angka absensi menunjukkan kinerja yang baik dari karyawan Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang.

Tabel 1.1

Data Absensi Karyawan Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang Tahun 2018

Bulan	Izin	Sakit	Persentase
Januari	4	16	33,3%
Februari	8	14	36,6%
Maret	2	6	13,3%

April	4	10	23,3%
Mei	4	4	13,3%
Juni	8	8	26,6%
Juli	2	12	23,3%
Agustus	14	6	33,3%
September	12	6	30%
Oktober	4	14	30%
November	16	16	53,3%
Desember	10	18	46,6%
Rata - Rata	7,3	10,8	30,1%

Sumber : Data Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang, 2018.

Berdasarkan tabel 1.1, dapat digunakan untuk mengetahui bahwa tingkat absensi dan keterlambatan di Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang mengalami kenaikan atau penurunan yang akan menunjukkan kinerja yang baik atau buruknya dari karyawan Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang.

Lingkungan kerja fisik pada Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang yang didapat dari observasi awal terlihat suasana ruang kerja yang cukup. Sebagian besar ruang di kerja seluas digunakan untuk 60 orang karyawan, masing-masing mempunyai bagian kerja. Sebagian besar ruang kerja masih mengandalkan penerangan dari lampu listrik. Terdapat pendingin ruangan pada ruang kerja yang dapat memperlancar peredaran udara sehingga udara tetap segar dan dapat menambah semangat kerja dari para karyawan.

Kepuasan karyawan tidak setuju tentang adanya penghargaan dan sanksi yang konsisten atas prestasi dan pelanggaran yang dilakukan menggambarkan kurang baiknya kepemimpinan pada Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang. Belum memadainya

kesempatan untuk peningkatan karir dan pengembangan profesionalisme untuk karyawan serta tidak tersedianya media diskusi antara manajemen dan karyawan mengenai jenjang serta tujuan karir tiap karyawan makin menyebabkan kepuasan kerja karyawan rendah. Hubungan baik antara rekan sejawat, bawahan dan atasan belum maksimal karena komunikasi dianggap baru pada tahap seperlunya dan belum sesuai yang diharapkan.

Permasalahan di atas dan beberapa teori serta adanya penelitian terdahulu, membuat peneliti merasa perlu melakukan penelitian apakah faktor kepemimpinan dan lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening sehingga peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ada dalam kegiatan operasi Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang, yaitu :

1. Banyaknya restoran cepat saji di Padang menimbulkan persaingan usaha yang semakin ketat dan menyebabkan tingkat pembelian barang atau jumlah pelanggan yang berbelanja di Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang menurun.
2. Kinerja karyawan yang belum maksimal ditunjukkan dengan belum maksimalnya kinerja Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang dalam bersaing dengan restoran cepat saji lainnya, sehingga produktivitas Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang masih berubah-ubah, kadang mengalami pertumbuhan dan kadang sebaliknya.

3. Menetapkan kepemimpinan yang sesuai untuk perusahaan secara keseluruhan dan khususnya untuk karyawan merupakan hal yang sulit.
4. Gaya kepemimpinan yang sesuai untuk perusahaan secara keseluruhan dan khususnya untuk karyawan merupakan hal yang sulit.
5. Lingkungan kerja yang sudah memadai pada tempat bekerja dan suasana ruang kerjayang cukup menyebabkan bertambahnya semangat kerja dari pada karyawan.
6. Kepuasan kerja karyawan yang masih rendah yang terlihat dengan adanya keluhan karyawan terhadap tidak adanya penghargaan dan sanksi yang konsisten atas prestasi dan pelanggaran yang dilakukan menggambarkan kurang baiknya kepemimpinan pada Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang.

1.3. Batasan Masalah

Melihat identifikasi masalah diatas dan disesuaikan dengan beberapa faktor antara lain faktor biaya, keterbatasan waktu penelitian dan kemampuan peneliti, maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah gaya kepemimpinan, kinerja karyawan, dan pengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan dengan subjek penelitian Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang.

1.4. Rumusan Masalah

Dari masalah penelitian yaitu absensi, data perkembangan pelanggan dan hasil survey kepuasan karyawan Pizza Hut Khatib Sulaiman Padangpada tahun 2018 yang menunjukkan ketidakpuasan kerja karyawan, selanjutnya dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang?

2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang?
3. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang?
5. Apakah kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang?
6. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang?
7. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Pizza Hut Khatib Sulaiman Padang?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel kepemimpinan terhadap kepuasan kerja.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
6. Untuk mengetahui pengaruh variabel kepemimpinan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

7. Untuk mengetahui pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening

1.6. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini memberi masukan untuk perusahaan tentang faktor yang mempengaruhi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Faktor yang mempengaruhi pengaruh signifikan dapat menjadi bahan acuan bagi perusahaan untuk menentukan strateginya dalam menghadapi persaingan yang ketat.

2. Bagi Peneliti

Sebagai media untuk memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti. Memberikan gambaran pelaksanaan teori dalam dunia kerja nyata.

3. Bagi Pihak Akademis

Hasil penelitian yang diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu, terutama yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia.

4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi untuk penelitian yang akan datang sehingga akan membantu untuk mempercepat dan melengkapi penelitian yang diperlukan selanjutnya.