

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan salah satu sarana yang sangat penting dan strategis dalam menunjang dan mendukung perkembangan ekonomi suatu daerah. Transportasi penting karena menunjang jasa angkutan bagi mobilitas orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Transportasi juga berperan dalam mendukung pertumbuhan daerah yang berpotensi. Salah satu jenis transportasi yang menunjang akan kebutuhan mobilitas masyarakat yang tinggi adalah dengan transportasi udara. Pentingnya transportasi udara tersebut tercermin dengan semakin meningkatnya kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari dan keseluruh pelosok tanah air, bahkan dari dan ke luar negeri.

Sarana dan prasarana fisik atau sering disebut dengan infrastruktur, merupakan bagian yang sangat penting dalam sistem pelayanan masyarakat. Berbagai fasilitas fisik merupakan hal yang vital guna mendukung gerak roda perekonomian, industri, pemerintahan dan berbagai kegiatan sosial dimasyarakat. Salah satu dari fasilitas fisik tersebut adalah Bandar Udara (*Airport*) sebagai prasarana transportasi.

Defenisi Bandar Udara menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 15 tahun 1992 adalah lapangan terbang yang digunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik atau turunnya penumpang, dan/atau bongkar muat kargo dan/atau pos serta dilengkapi

dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi. Bandar Udara terdiri dari daerah sisi udara yang terdiri dari *runway*, *apron*, *taxiway*, menara ATC serta daerah sisi darat yang terdiri dari gedung terminal, terminal kargo, *curb*, tempat parkir dan jalan akses keluar masuk bandara.

Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Bandar udara memiliki peran sebagai simpul dalam jaringan transportasi sesuai dengan hirarkinya, pintu gerbang kegiatan perekonomian, tempat kegiatan alih moda transportasi, pendorong dan penunjang kegiatan industri dan/atau perdagangan, pembuka isolasi daerah, pembangunan daerah terbatas dan penanganan bencana serta prasarana memperkuat wawasan nusantara dan kedaulatan Negara.

Bandar Udara Muara Bungo adalah bandar udara yang terletak di Kabupaten Bungo, Provinsi Jambi, Indonesia. Berlokasi di Desa Sungai Buluh, Kecamatan Rimbo Tengah atau sekitar 20 menit dari pusat Kota Muara Bungo. Saat ini Bandara Muaro Bungo memiliki satu kali jadwal penerbangan dari Muara Bungo ke Soekarno Hatta dan sebaliknya, adapun maskapai yang terbang ke Muara Bungo yakni NAM Air. Bandar Udara

Muara Bungo-Jambi yang berkelas 3 mempunyai panjang runway 1350 m x 30 m, taxiway 200 m x 23 m dan apron 132 m x 78 m sedangkan menara pengawas luasnya 678 m², tinggi 26,75 m, serta luas terminal domestik 5211 m² dan baru bisa didarati pesawat EMBRAER-190.

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan hal yang penting dalam pencapaian tujuan. Umumnya pimpinan perusahaan mengharapkan kinerja yang baik dari masing-masing karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan. Perusahaan menyadari bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan modal dasar dalam proses pembangunan perusahaan bahkan nasional, oleh karena itu kualitas SDM senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia sangat diperlukan untuk efektivitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Tujuan dari hal tersebut adalah untuk memberikan kepada organisasi satuan satuan kerja yang efektif untuk mencapai tujuan studi tentang manajemen perusahaan bagaimana seharusnya perusahaan dapat mengembangkan menggunakan dan memelihara karyawan dalam kualitas dan kuantitas yang tetap.

Kinerja (*performance*) adalah hasil akhir dari suatu pekerjaan karyawan disuatu organisasi yang outputnya sesuai dengan tanggung jawab yang diperintahkan oleh atasannya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain, faktor individu (*personal factors*), faktor kepemimpinan (*leadership factors*), faktor kelompok atau rekan

kerja (*team factors*), faktor sistem (*system factors*), dan faktor situasi (*contextual/situational factors*) **Defrionaldo (2019)**. Fenomena yang berkaitan dengan Kinerja Karyawan antara lain kurangnya motivasi yang didapatkan karyawan sehingga kemauan untuk bekerja terhadap organisasi menjadi rendah serta kepuasan kerja yang rendah yang disebabkan oleh berbagai faktor juga menjadi alasan Kinerja Karyawan menurun. Kinerja karyawan menjadi lebih baik apabila karyawan merasa bahwa organisasi memberikan dukungan secara penuh terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan di dalam perusahaan tersebut. Karyawan yang merasakan bahwa mereka didukung oleh organisasi dapat diharapkan membalas perlakuan tersebut dengan melakukan sesuatu hal dengan lebih baik dibandingkan mereka yang merasakan tingkat dukungan yang rendah **Agustiningrum (2016)**. Menurut **Ariarni (2017)** Kinerja adalah hasil atau keseluruhan tingkat keberhasilan dalam menjalankan tugas selama periode waktu tertentu, dibandingkan dengan kemungkinan lain seperti output/outcome standar, sasaran, tujuan atau kriteria lainnya yang telah ditetapkan. Faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan yaitu Dukungan Organisasi.

Dukungan Organisasi adalah bagaimana perusahaan ataupun organisasi menghargai kontribusi karyawan terhadap kemajuan perusahaan ataupun organisasi. Menurut **Metria (2018)** Dukungan organisasi dipandang sangat penting bagi perilaku pekerjanya, Dukungan itu bisa berupa bentuk perhatian dari pimpinan kepada bawahannya dan juga bisa

berupa sarana dan prasarana yang memadai. **Zaini (2019)** menyatakan jika tidak adanya dukungan yang kuat dari organisasi, karyawan melihat pekerjaan dan tugas-tugas sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan dan memperlihatkan hasil kerja yang tidak produktif untuk organisasi. Suatu penilaian prestasi kerja akan tergolong objektif apabila semua faktor yang ada dimasukkan dalam pertimbangan penilaian, namun hal ini belum terlaksana dengan baik. Menurut **Kusumawardhani (2017)** Dukungan organisasi merupakan konsep yang penting dalam literature manajemen karena dukungan organisasi memberikan penjelasan mengenai hubungan antara perlakuan organisasi, sikap, dan perilaku karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi mereka.

Faktor lain yang mempengaruhi Kinerja karyawan adalah Kepemimpinan Transformasional. Menurut **Magdalena (2016)** Pemimpin transformasional adalah pemimpin yang mampu membuat bawahannya menyadari perspektif yang lebih luas, sehingga kepentingan individu akan disubordinasikan terhadap kepentingan tim, organisasi atau kepentingan lain yang lebih luas. Menurut **Djuraidi (2020)** Kepemimpinan transformasional merupakan pemimpin yang kharismatik dan mempunyai peran sentral serta strategi dalam membawa organisasi mencapai tujuannya. Pemimpin transformasional juga harus mempunyai kemampuan untuk menyamakan visi masa depan dengan bawahannya, serta mempertinggi kebutuhan bawahan pada tingkat yang lebih tinggi dari pada apa yang mereka butuhkan. Pemimpin yang transformasional adalah

pemimpin yang bersifat kharismatik, pengaruh idealis, dapat memberikan motivasi dan inspirasi, memberikan stimulasi intelektual, dan juga perhatian secara individual kepada karyawannya **Sutoyo (2020)**. Faktor lain yang dapat mempengaruhi Dukungan organisasi dan Kepemimpinan transformasional yaitu kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan faktor kritis guna dapat tetap mempertahankan individu untuk senantiasa memiliki kualifikasi yang baik. Aspek-aspek spesifik yang berhubungan dengan pemimpin, gaji, keuntungan, promosi, kondisi kerja, praktek perusahaan dan hubungan dengan rekan kerja **Pambudi (2016)**. Kepuasan kerja (*job satisfaction*), adalah sebuah bentuk dari sikap (*attitudes*) karyawan terhadap pekerjaannya **Winarto (2018)**. kepuasan kerja merupakan keadaan menyenangkan atau emosi positif terhadap perusahaan, pekerjaan, rekan-rekan mereka, dan objek lain yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya kemudian tingkat kepuasan didasarkan pada pentingnya diletakkan di atas ini imbalan dan manfaat **Putra (2019)**

Menurut **Murtiningsih (2017)** mendefinisikan Kepuasan kerja yang tinggi pada karyawan akan menunjang kelancaran dalam proses kerja. Sebaliknya, karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja akan memberikan berpengaruh buruk terhadap kinerja atau proses kerja bahkan dapat memberikan dampak yang buruk terhadap lingkungan dimana karyawan tersebut ditugaskan. Kepuasan kerja juga dipengaruhi dari Dukungan Organisasi bagaimana perusahaan ataupun organisasi.

Fenomena yang ada di Bandar Udara Muara Bungo adalah mengenai sumber daya manusia yaitu agar lebih meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia, antara lain yaitu lebih meningkatkan motivasi yang akan didapatkan oleh karyawan. Masalah yang berkaitan dengan kepemimpinan transformasional yaitu pemimpin lebih meningkatkan inspirasi yang diterapkan oleh perusahaan, terutama dalam meningkatkan pengarahan dan menggerakkan beberapa karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan. Serta dapat meningkatkan kinerja karyawan terhadap organisasi. Dalam mencapai tujuan perusahaan tingginya kinerja karyawan akan berdampak positif terhadap organisasi perusahaan. Kinerja pada Bandar Udara Muara Bungo belum optimal. Sumber lainnya yang dihadapi perusahaan adalah berasal dari kepuasan kerja, perusahaan lebih meningkatkan kepuasan yang akan didapat karyawan terhadap pekerjaan yang dilaksanakan.

Berikut adalah jumlah karyawan tetap pada Bandar Udara Muara Bungo.

Table 1.1
Jumlah Karyawan Tetap Pada Bandar Udara Muara Bungo

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Kantor	1
2	Kepala Urusan Tata Usaha	1
3	Kepala Tehnik Operasi Keselamatan dan Pelayanan Darurat	1

4	Bendahara Penerima	1
5	Teknisi Penerbangan Pelaksana	1
6	Petugas Listrik	1
7	Petugas Alat-alat Besar	1
8	Bendahara pengeluaran	1
9	Junior AVSEC	1
10	Pengelola Kepegawaian	1
11	Petugas Basic AVSEC	11
12	Petugas BMN	1
13	Tata Usaha	1
14	Kepegawaian	1
15	Pengelola Keuangan	1
16	Administrasi	2
17	Petugas AVSEC	8
18	Petugas Basic PKP-PK	2
19	Petugas PKP-PK	7
20	Pengelola Informasi	1
21	Petugas Mekanikal	2
22	Petugas AMC	1
23	Petugas Layanan dan Pengoperasian Bandara	4
jumlah		52

Sumber: Bandar Udara Muara Bungo

Dengan melihat data tabel 1.1 bahwa jumlah tenaga kerja karyawan Bandar Udara Muara Bungo, sebanyak 52 orang. Mayoritas

jabatan karyawan Bandar Udara Muara Bungo adalah Petugas Basic AVSEC.

Penelitian yang dilakukan oleh **Dana (2016)** yang berjudul pengaruh kompensasi dan dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan di hotel asana agung putra bali. Hasil dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kompensasi dan dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh **Sanjaya (2018)** yang berjudul pengaruh kepemimpinan transformasional dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada perusahaan BUMN di kota padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh **Zeindra (2020)** dengan judul pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT Semen Padang dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kepuasan karyawan, serta kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh **Wibowo (2019)** dengan judul pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* di mediasi oleh komitmen efektif (Studi pada PT. Poly Meditra Indonesia Karanganyar). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi dukungan organisasi

mempengaruhi terhadap komitmen afektif, persepsi dukungan organisasi mempengaruhi *Organization Citizenship Behavior (OCB)* dan komitmen afektif mempengaruhi terhadap *Organization Citizenship Behavior (OCB)*, serta persepsi dukungan organisasi mempengaruhi *Organization Citizenship Behavior (OCB)* melalui Komitmen Organisasi.

Berdasarkan uraian diatas dan penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Dukungan Organisasi Dan Kepemimpinan Transformasional Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Bandar Udara Muara Bungo”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Masih belum optimalnya kinerja karyawan yang dicapai pada Bandar Udara Muara Bungo.
2. Masih adanya karyawan yang belum memperoleh kepuasan kerja sesuai dengan aturan yang ada pada Bandar Udara Muara Bungo.
3. Masih belum optimalnya disiplin kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bandar Udara Muara Bungo.
4. Masih belum optimalnya motivasi yang diberikan oleh pemimpin terhadap karyawannya pada Bandar Udara Muara Bungo.

5. Ketidak mampuan komunikasi secara efektif sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bandar Udara Muara Bungo.
6. Masih belum optimalnya dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bandar Udara Muara Bungo.
7. Masih adanya karyawan yang belum menguasai kompetensi yang sesuai dengan jabatan pada Bandar Udara Muara Bungo.
8. Fasilitas informasi yang sudah ada masih kurang memberikan kemudahan terhadap pengunjung pada Bandar Udara Muara Bungo.
9. Masih adanya karyawan yang belum terinspirasi kepemimpinan transformasional yang diterapkan pemimpin pada Bandar Udara Muara Bungo.

1.3 Batasan Masalah

Untuk memberikan arahan dan memudahkan dalam penelitian ini. Maka penulis memfokuskan dan membatasi masalah ini dengan dukungan organisasi dan kepemimpinan transformasional sebagai variabel bebas, dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat, serta kepuasan kerja sebagai variabel mediasi yang akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Bandar Udara Muara Bungo.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah yang dapat di kemukakan adalah :

1. Bagaimana dukungan organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja Bandar Udara Muara Bungo?
2. Bagaimana kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kepuasan kerja Bandar Udara Muara Bungo?
3. Bagaimana dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bandar Udara Muara Bungo?
4. Bagaimana kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bandar Udara Muara Bungo?
5. Bagaimana kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bandar Udara Muara Bungo?
6. Bagaimana pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi Bandar Udara Muara Bungo?
7. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi Bandar Udara Muara Bungo?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang terdapat dilatar belakang masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dukungan organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Bandar Udara Muara Bungo?
2. Untuk mengetahui kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kepuasan kerja Bandar Udara Muara Bungo?
3. Untuk mengetahui dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bandar Udara Muara Bungo?
4. Untuk mengetahui kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bandar Udara Muara Bungo?
5. Untuk mengetahui kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bandar Udara Muara Bungo?
6. Untuk mengetahui dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi Bandar Udara Muara Bungo?
7. Untuk mengetahui kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi Bandar Udara Muara Bungo?

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan adalah :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan dan digunakan perusahaan dalam mengelola variabel-variabel yang mempengaruhi

kepuasan kerja karyawan perusahaan untuk periode dimasa yang akan datang.

2. Bagi Penulis

Wawasan dan pengetahuan yang tidak didapatkan selama perkuliahan dan penerapan teori yang berkaitan dengan Dukungan Organisasi, Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan yang didapat melalui perkuliahan.

3. Bagi Pihak Lain

Merupakan bahan masukan untuk pengembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan yang telah ada serta guna mencapai ilmu yang lebih tinggi, khususnya mengadakan penelitian masalah MSDM.

4. Bagi Ilmu Pengetahuan

Memberikan sumbangan referensi terhadap ilmu pengetahuan, khususnya dibidang MSDM sebagai referensi lebih lanjut untuk penelitian yang akan datang.