

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam sistem operasi suatu perusahaan, potensi sumber daya manusia pada dasarnya merupakan salah satu aset dan memegang peranan paling penting dalam mencapai tujuan bisnis. Oleh karena itu, perusahaan harus mengelola sumber daya manusianya dengan sebaik mungkin. Demikian pula untuk menghadapi persaingan saat ini, perusahaan harus memiliki akses terhadap sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia merupakan aspek penting dalam menjaga produktivitas suatu usaha untuk bertahan dalam persaingan yang ketat saat ini. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus dapat mengelola sumber daya manusianya dengan baik untuk meningkatkan produktivitas perusahaan.

Permasalahan yang terjadi dalam perusahaan saat ini adalah kesulitan mencapai tujuan yang sudah direncanakan, hal ini dikarenakan kurangnya hasil kinerja yang dihasilkan perusahaan. Kinerja karyawan merupakan sesuatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan dalam mencapai tujuannya. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan, produktivitas perusahaan harus tinggi. Perusahaan akan dapat mencapai tujuannya dan menghasilkan keuntungan dengan bantuan karyawan yang bermotivasi tinggi. Hasil kerja yang baik dari karyawan tidak terjadi secara cepat tetapi diperlukan penilaian secara berkepanjangan.

Hasil kinerja dapat dilihat dari segi kualitas dan kuantitas sesuai patokan yang ditetapkan oleh perusahaan. Hasil kinerja yang baik akan berpengaruh dalam tercapainya tujuan perusahaan. Kinerja berkaitan dengan evaluasi kinerja. Evaluasi kinerja dibutuhkan untuk melihat hasil kinerja karyawan. Hasil kinerja karyawan dapat dipakai untuk tujuan yang berkaitan dengan keputusan sumber daya manusia, penilaian, serta umpan balik. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Rivai & Sagala (2013). Akibatnya, diperlukan perhatian khusus untuk memaksimalkan kinerja karyawan. Stabilitas perusahaan tentunya akan sangat dipengaruhi oleh menurunnya kinerja karyawan. Jika sebuah perusahaan tidak segera menemukan solusi untuk

masalah kinerja, akan sulit untuk bersaing dengan bisnis lain dan bahkan mungkin bangkrut pada akhirnya.

Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja adalah mengenai gaya Kepemimpinan, gaya kepemimpinan transformasional adalah seberapa besar pengaruh pemimpin antara pelaksanaan kinerja dan harapan karyawan. Gaya kepemimpinan transformasional mengacu pada pemimpin yang berhasil menggerakkan karyawan melampaui kepentingan diri secara langsung melalui pengaruh ideal, inspirasi, atau pertimbangan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Surya & Setyawati (2021), yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya jika gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin lebih cocok atau lebih baik, maka kinerja pegawai juga cenderung akan meningkat. kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain seperti yang ia lihat.

Selain dari faktor kepemimpinan faktor lainnya adalah motivasi yang diberikan kepada Motivasi karyawan adalah dorongan bagi karyawan untuk bekerja lebih giat. Motivasi kerja adalah motif atau motivasi yang membuat seseorang mau berperilaku dan bekerja dengan tekun dan benar sesuai tanggung jawab dan kewajiban yang dibebankan. Antusiasme karyawan dalam melakukan pekerjaannya akan berdampak pada kinerja. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari (Nugroho, 2018) yang mengungkapkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja . Artinya semakin tinggi motivasi yang diterima karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawannya.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah Kompensasi Finansial merupakan salah satu faktor penting dan diminati oleh banyak organisasi untuk mempertahankan dan menarik sumber daya manusia yang berkualitas. Organisasi yang berbeda memiliki kapasitas untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas, karena kualitas hasil kerja ditentukan oleh kapasitas sumber daya manusia. Karena alasan inilah banyak organisasi harus mengeluarkan biaya yang relatif besar untuk mengembangkan sumber daya manusianya agar mendapatkan kompensasi

sesuai yang dibutuhkan. Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Hasanah (2018) menyimpulkan bahwa variabel kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Finansial Multi Finance Cabang Banjarmasin.

PT. Snapindo Warlab Sukses (Snapy) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang digital printing dan *office center* dengan standar bintang lima. Digital printing pertama dengan nama Snapy dibuka digandaria di Jakarta Selatan, didirikan pada tahun 1997 oleh Dede Soemakno, ini menawarkan layanan 24 jam, garansi 100% uang kembali, teknologi printing paling mutakhir, medium cetak berkualitas, dan menjaga kerahasiaan pelanggan. Snapy hadir pertama dengan konsep *business center*. Namun telah berubah menjadi officecenter dengan tagline '*Snapy My Office*'. Orang bisa datang ke Snapy layaknya masuk ke kantor sendiri dengan Segala kebutuhan kantornya disediakan dengan segala kenyamanannya.

Mulai dari warnet, fotocopy, digital printing, document solution, materi presentasi, proposal bisnis, souvenir, dan lain-lain. Seiring kemajuan teknologi Snapy mencoba menghadirkan sebuah konsep yang bisa dibilang "baru" dalam bidang digital print di Indonesia, Snapy mengambil konsep web2print, yaitu sebuah metode untuk melakukan pemesanan produk ready print semisal kartu nama untuk kemudian dilakukan pencetakan langsung melalui sebuah situs website. Kini Snapy memiliki banyak store di kota-kota besar selain di Jakarta, yaitu Depok, Tangerang, Semarang, Surabaya, dan lainnya. Tidak hanya itu, PT Snapindo Warlab Sukses (Snapy) menyediakan layanan bisnis franchise bagi siapa saja yang berminat untuk bergabung di PT. Snapindo Warlab Sukses (Snapy).

Menindak lanjuti data yang diperoleh, penulis melakukan wawancara kepada Human Resource Departement (HRD) perusahaan tersebut mengalami permasalahan tentang kinerja karyawan. Rendahnya kinerja karyawan PT. Snapindo Warlab Sukses (Snapy) cabang Bintaro diperoleh informasi bahwa terdapat indikasi penurunan kinerja karyawan Snapy pada tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2019, 2020 dan 2021. Kinerja karyawan dilihat mengalami penurunan yang terus meningkat dari tahun 2019 hingga tahun 2021 yang dibuktikan dengan tingkat komplain konsumen yang tinggi

pada tahun 2019, 2020 dan meningkat hingga ke 2021. Indikasi penurunan kinerja karyawan juga dibuktikan dengan ketidaktepatan waktu penyelesaian pekerjaan oleh karyawan. Masih terdapat beberapa karyawan yang merasa kesulitan untuk mengatasi seluruh keinginan-keinginan dari tamu-tamu serta untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu

Menurut pendapat HRD Snapy cabang Bintaro yang dimintai keterangan pada saat wawancara mengatakan bahwa penurunan kinerja yang terjadi kepada karyawan snapy terjadi karena kurangnya kompetensi karyawan sehingga bisa dilihat masih banyak karyawan yang tidak bisa mencapai target kerja disetiap pekerjaan mereka seperti dalam menyelesaikan pekerjaan dinilai masih belum efektif ini dikarenakan karyawan yang sudah senior (berkompetensi) resign sehingga perusahaan harus merekrut karyawan baru, Snapy cabang Jakarta selatan masih kurang dalam memenuhi kebutuhan dasar karyawan sehari-hari masih dirasakan belum tercukupi dengan baik ditandai dengan pemberian kompensasi di bawah upah minimum kota Jakarta sehingga mengakibatkan kebutuhan fisiologis karyawan tergolong rendah bahkan mengakibatkan resignnya karyawan. Rendahnya motivasi karyawan diakibatkan tidak adanya pemberian penghargaan bagi karyawan yang berprestasi dalam bekerja.

Dari hasil observasi di lapangan, Gaya kepemimpinan perusahaan tidak sesuai dengan situasi dan kondisi bisnis. Kebijakan hanya ditetapkan oleh pemimpin itu sendiri; pemimpin mengambil keputusan, bawahannya tidak diikuti sertakan dalam pengambilan keputusan, saran, ide, dan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu juga terdapat beberapa macam faktor lain yang membuat hal ini terjadi. Seperti tidak adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan. Sikap pimpinan terhadap bawahan kurang tegas dan bertanggung jawab, dapat dilihat daricaranya yang tidak terlalu mengawasi karyawan dilapangan pada saat bekerja.

Dari hasil penelitian Setiawan & Dewi (2014) yang merupakan penelitian terdahulu, mengatkan bahwa indikator dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan adalah ketepatan penyelesaian tugas, kesesuaian jam kerja, kehadiran, kerja sama karyawan, dan kualitas pekerjaan. Di Cabang Snapy Bintaro, indikator pengukuran kinerja karyawan belum sepenuhnya diterapkan. Ada beberapa

kemungkinan penyebab penurunan kinerja karyawan. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari HRD PT. Snapindo Warlab Sukses (Snapy) cabang Bintaro , diketahui bahwa faktor-faktor yang tercantum pada tabel di bawah ini menjadi penyebab turunnya kinerja karyawan hingga saat ini.

Tabel 1.1  
Penilaian kinerja karyawan PT. Snapindo Warlab Sukses (Snapy) cabang Bintaro

NO	Indikator Penilaian	Target	Pencapaian Kerja		
			2019	2020	2021
1	Ketepatan Penyelesaian Tugas	100 %	95%	85%	80%
2	Kesesuaian Jam Kerja	100 %	90%	85%	82%
3	Tingkat kehadiran	100 %	95%	89%	80%
4	Kerja Sama Karyawan	100 %	90%	84%	80%
5	Kualitas Kerja	100 %	95%	87%	85%
	Rata-rata		93%	87%	81%

Sumber data dari HRD PT. Snapindo Warlab Sukses (Snapy) cabang Bintaro

Dari Tabel 1.1 di atas menunjukkan karyawan Snapy Cabang Bintaro Mengalami penurunan kinerja karyawan, terlihat rata-rata pencapaian kinerja pada 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2019 sampai dengan 2021, pada tahun 2019 dan tahun 2020 pencapaian rata-rata kinerja sebesar 93% dan 87% sedangkan pada tahun 2021 rata-rata pencapaian kinerja mengalami penurunan sebesar 81 % Oleh sebab itu perusahaan mencari solusi untuk menaikkan kinerja karyawan serta mencari cara agar dapat menggapai target yang sudah direncanakan.

Berdasarkan latar belakang yang berkaitan dengan pengaruh kinerja, kepemimpinan, kompensasi, dan motivasi kerja. Oleh karena itu. Penulismemandang perlu untuk melakukan penelitian, berdasarkan fenomena diatas didapat permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan Judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan trasformasional, Kompensasi finansial dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Snapindo Warlab Sukses (Snapy) Cabang Bintaro.

## B. Rumusan Masalah

Seperti yang sudah diungkapkan dilatar belakang masalah, penelitian ini berencana meneliti pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, kompensasi finansial dan motivasi kerja terhadap kinerja karawan PT. Snapindo Warlab Sukses (Snapy) cabang Bintaro, rumusan masalah kerja sebagai berikut:

1. Apakah gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Snapindo Warlab Sukses (Snapy) cabang Bintaro?
2. Apakah kompensasi finansial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Snapindo Warlab Sukses (Snapy) cabang Bintaro?
3. Apakah motivasi Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Snapindo Warlab Sukses (Snapy) cabang Bintaro?

## C. Tujuan Penelitian

Dalam sebuah penelitian mempunyai arahan untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan penelitian ini diharapkan dapat mencapai tujuan yang sudah ditentukan sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis pengaruh gaya pemimpin transformasional terhadap kinerja karyawan PT. Snapindo Warlab Sukses (Snapy) cabang Bintaro
2. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan PT. Snapindo Warlab Sukses (Snapy) cabang Bintaro
3. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Snapindo Warlab Sukses (Snapy) cabang Bintaro

Dengan terlaksananya tujuan-tujuan tersebut maka penelitian ini diinginkan dapat menyampaikan kegunaan sebagai berikut:

1. Penulisan ini merupakan penerapan ilmu pada bidang manajemen sumber daya manusia terutama dalam bidang kepemimpinan, kompensasi, kinerja dan motivasi kerja yang diperoleh selama kuliah
2. Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran secara lebih jelas mengenai penerapan teori kepemimpinan, kompensasi, kinerja dan motivasi kerja pada karyawan PT Snapindo Warlab Sukses (Snapy) cabang Bitaro

dan dapat digunakan sebagai referensi atau literatur khususnya dibidang sumber daya manusia

3. Hasil kajian ini diharapkan memberikan gambaran secara lebih jelas mengenai kepemimpinan, kompensasi, motivasi dan kinerja serta faktor-faktor yang mempengaruhi sehingga dapat digunakan sebagai bahan informasi dan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan.

