

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting pendukung kesuksesan suatu perusahaan. Persaingan dunia usaha saat ini yang semakin kompetitif membuat setiap perusahaan harus mampu mengatur dan mengelola semua sumber daya yang dimilikinya dengan efektif dan efisien. Salah satu contoh dari sumber daya perusahaan tersebut adalah sumber daya manusia yang berupa karyawan atau tenaga kerja. Tanpa adanya sumber daya tersebut, sebuah perusahaan tidak akan berkembang. Setiap perusahaan pasti mengharapkan sumber daya manusianya memberikan hasil yang maksimal dalam bekerja. Hal tersebut merupakan salah satu kunci kesuksesan sebuah perusahaan.

Pada dasarnya, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kemajuan dan perkembangan sebuah perusahaan. Saat ini kemajuan dan perkembangan perusahaan sudah sangat pesat, sehingga menciptakan kondisi yang kompetitif baik di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan. Kondisi tersebut akan menuntut suatu perusahaan selalu melakukan inovasi guna mengantisipasi adanya persaingan yang semakin ketat, maka sudah seharusnya sumber daya manusia mendapat perhatian khusus.

Dalam mengembangkan sumber daya manusia, peranan seorang pemimpin sangat dibutuhkan. Menurut Rise, Setiawan dan Nimran (2010:528) suatu organisasi akan berhasil atau bahkan gagal sebagian besar ditentukan oleh seorang pemimpin. Seorang pemimpin yang memiliki jiwa kepemimpinan yang tinggi akan mampu membawa para karyawannya kearah lebih baik dalam arti disiplin, mampu melakukan tugasnya dengan penuh tanggung jawab dan juga merasa puas akan pekerjaannya sekarang. Untuk itulah gaya kepemimpinan sangat dibutuhkan demi terciptanya kepuasan karyawan dengan tujuan untuk mampu mempengaruhi karyawan atau bawahannya untuk bekerja melebihi standar tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Menurut Umar (2008:213) Kepuasan kerja adalah perasaan dan penilaian seorang atas pekerjaannya, khususnya mengenai kondisi kerjanya, dalam hubungannya dengan apakah pekerjaannya mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginannya.

Gaya kepemimpinan menurut Thoaha (2012:8) adalah kegiatan untuk mempengaruhi orang lain atau seni untuk mempengaruhi perilaku manusia, baik secara perseorangan atau kelompok. Gaya kepemimpinan transaksional menurut Rivai dan Mulyadi (2009:10) dalam Fitriansyah, Swasto dan Hamid (2013:3), pemimpin transaksional adalah pemimpin yang memandu, memotivasi pengikut mereka dalam arah tujuan yang ditegakkan dengan memperjelas peran dan tuntutan tugas.

Salah satu perusahaan besar yang sangat membutuhkan jiwa kepemimpinan tinggi yakni PT Indomarco Prisma Palembang yakni

salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penjualan produk ritel terbesar di Indonesia dengan total karyawannya kantor sebanyak 382 orang. Melihat banyaknya karyawan, tentu peran pemimpin sangat dibutuhkan terutama dalam bidang pengembangan karyawan atau departemen *development*. Departemen *development* merupakan departemen yang bergerak aktif secara langsung (mengadakan acara *Grand Opening* untuk toko baru di daerah Sumatera Selatan maupun Jambi, mengadakan *Relaunching* baik toko yang usianya masih di bawah 6 bulan minimal 3 kali, mengadakan promosi lokal, mengalokasikan setiap sarana yang dibutuhkan dalam setiap promosi, baik promosi lokal, maupun nasional dan masih banyak lagi), maupun tidak langsung (membantu bagian area dalam mempersiapkan sarana yang dibutuhkan para manajer atau supervisor area demi meningkatkan penjualan toko-tokonya, membantu para karyawan toko dalam hal kerapian penempatan sarana promosi yang sesuai dengan standar yang berlaku dan masih banyak lagi) dalam meningkatkan penjualan dan kesetiaan konsumen terhadap Indomaret. Semua hal tersebut tentu tidak terlepas dari peranan Manajer *Development*.

PT Indomarco Prismaatama Palembang memiliki karyawan dibagian departemen *development* sebanyak 63 orang yakni 30 karyawan sebagai *clerk*, 27 orang sebagai *senior clerk*, 2 orang sebagai *acting junior supervisor*, 2 orang sebagai *junior supervisor*, 1 orang sebagai *supervisor* dan 1 sebagai *manager*. Adapun karyawan bagian departemen *development* dapat dijelaskan pada tabel 1.1 berikut ini:

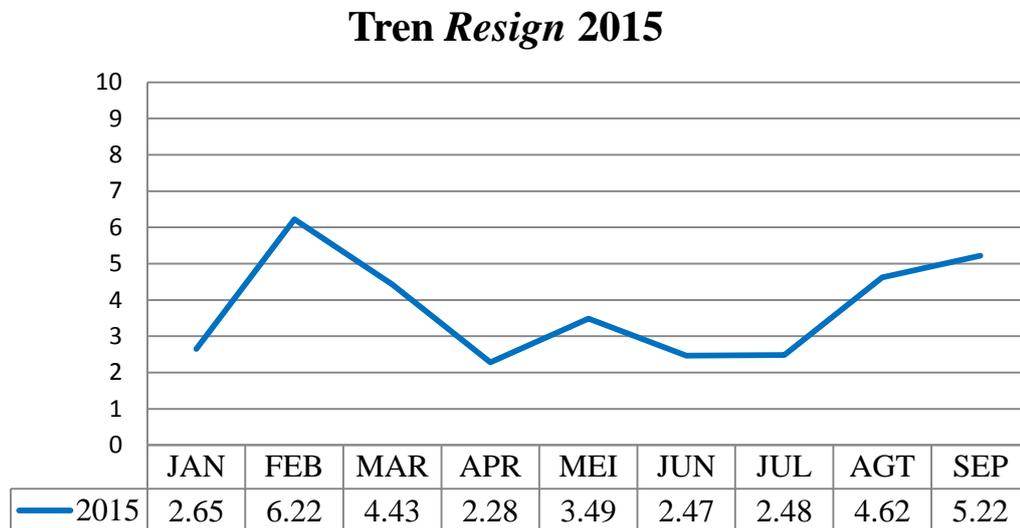
Tabel 1.1
Karyawan PT Indomarco Prismatama Bagian Departemen *Development*
cabang Palembang

Jabatan	Jumlah Karyawan
<i>Clerk</i>	30
<i>Senior Clerk</i>	27
<i>Acting Junior Supervisor</i>	2
<i>Junior Supervisor</i>	2
<i>Supervisor</i>	1
<i>Manajer</i>	1
Total Jumlah Karyawan	63 Orang

Sumber: PT Indomarco Prismatama

Walaupun PT Indomarco Prismatama merupakan salah satu perusahaan ritel terbesar di Indonesia dan memiliki 11.285 gerai yang tersebar diseluruh Indonesia dan memiliki struktur organisasi yang terstruktur dengan memberikan tugas serta tanggung jawab dari masing-masing departemen dengan tepat dan jelas, tidak berarti bahwa PT Indomarco Prismatama tidak memiliki permasalahan pada karyawannya yang dapat dijelaskan pada tabel karyawan yang mengundurkan diri PT Indomarco Prismatama.

Grafik 1.1
Tren Karyawan Resign PT Indomarco Prismatama Tahun 2015
cabang Palembang



Sumber: PT Indomarco Prismatama

Berdasarkan grafik 1.1 di atas dapat dikatakan bahwa PT Indomarco Prismatama memiliki masalah pada kepuasan karyawannya yang tercermin pada tren *resign* atau mengundurkan diri untuk 9 bulan terakhir yang terlihat bahwa mulai bulan April 2015 jumlah karyawan yang mengundurkan diri mengalami peningkatan untuk setiap bulannya, walaupun ada penurunan pada bulan Juni, tetapi untuk bulan Agustus hingga September tingkat karyawan yang mengundurkan diri PT Indomarco Prismatama terus mengalami peningkatan hingga mencapai 5,22% yakni persentase pengunduran diri terbesar kedua untuk tahun 2015.

Permasalahan ketidakpuasan tidak hanya terjadi pada PT Indomarco Prismatama cabang Palembang secara keseluruhan, tetapi juga terjadi pada karyawan departemen *development* yakni departemen paling penting bagi kelangsungan perusahaan karena pada departemen ini, para karyawan akan

diberi pelatihan untuk mengembangkan kemampuan komunikasi, intelektual dan lainnya. Kemampuan karyawan yang baik tentu akan menguntungkan karyawan yang tercermin dalam kinerjanya yang semakin baik. Adapun permasalahan ketidakpuasan karyawan yang dialami pada departemen *development* dapat dijelaskan pada tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2
Daftar *Resign* Karyawan PT Indomarco Prismata di Palembang pada Departemen *Development* Tahun 2015

2014	Jumlah Karyawan <i>Resign</i>	% Karyawan <i>Resign</i>	2015	Jumlah Karyawan <i>Resign</i>	% Karyawan <i>Resign</i>
Januari	0	0%	Januari	0	0%
Februari	1	0.02%	Februari	0	0%
Maret	0	0%	Maret	2	0.03%
April	0	0%	April	0	0%
Mei	1	0.02%	Mei	1	0.02%
Juni	3	0.05%	Juni	1	0.02%
Juli	2	0.03%	Juli	4	0.06%
Agustus	3	0.02%	Agustus	7	0.11%
September	2	0.03%	September	0	0%
Oktober	0	0%	Oktober	6	0.09%
November	2	0.03%	November	-	-
Desember	0	0%	Desember	-	-
Total	14	0.20%	Total	21	0.33%

Sumber: PT Indomarco Prismaatama

Persentase karyawan *resign*:

$$\frac{\text{Jumlah karyawan } \textit{resign}}{\text{Jumlah karyawan PT Indomarco Prismaatama (Development)}}$$

Pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah karyawan yang *resign*. Pada tahun 2014 jumlah karyawan yang *resign* hanya sebesar 14 orang atau 0.20%, sedangkan pada tahun 2015 jumlah karyawan yang mengundurkan diri mencapai 21 orang atau 0.33% karyawan yang *resign* pada akhir Oktober 2015. Dengan meningkatnya karyawan yang *resign* dapat dikatakan bahwa terjadi ketidakpuasan karyawan pada PT Indomarco Prismaatama pada departemen *development*. Ada beberapa hal yang menjadi alasan berhentinya para karyawan tersebut, seperti mendapatkan pekerjaan lain, membuka usaha sendiri, tetapi alasan yang lebih pribadi adalah karena pemimpin departemen *development* yang menuntut terlalu banyak terhadap karyawannya, seperti jam kerja yang melebihi batas normal, pemimpin yang tidak melihat proses, tetapi hanya ingin melihat hasil yang baik. Hal tersebut yang membuat beberapa karyawan yang *resign* tersebut merasa lelah dan tidak merasakan kepuasan dalam bekerja.

Penelitian yang membahas mengenai pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan karyawan yakni penelitian yang dilakukan oleh Fitriansyah, Swasto dan Hamid (2013) dengan judul penelitiannya “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Agen *Financial*)

Consultant PT Axa Financial Indonesia Sales Office Malang)” memberikan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel gaya kepemimpinan transformasional dan transaksional secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan kerja karyawan PT Axa Financial Indonesia Sales Office Malang. Hasil yang kedua menunjukkan gaya kepemimpinan transaksional berpengaruh signifikan dan dominan terhadap kepuasan kerja. Hasil juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara gaya kepemimpinan transaksional dengan kepuasan kerja karyawan sebesar 77,2%.

Berdasarkan fenomena adanya ketidakpuasan karyawan PT Indomarco Prismatama cabang Palembang yang tercermin dari peningkatan jumlah karyawan *resign* serta hasil wawancara kepada beberapa responden bahwa adanya kecenderungan kepada gaya kepemimpinan transaksional sebesar 18,4%, maka peneliti berniat untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSAKSIONAL TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN DEPARTEMEN DEVELOPMENT PT INDOMARCO PRISMATAMA CABANG PALEMBANG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diambil suatu rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan

transaksional terhadap kepuasan karyawan departemen *development* PT Indomarco Prismatama cabang Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka dapat dijabarkan tujuan penelitian, yaitu: Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transaksional terhadap kepuasan karyawan departemen *development* PT Indomarco Prismatama cabang Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Memperluas wawasan peneliti terhadap fenomena yang terjadi dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai pengaruh gaya kepemimpinan transaksional terhadap kepuasan karyawan terutama pada departemen *development* PT Indomarco Prismatama cabang Palembang serta membuktikan sendiri teori-teori mengenai gaya kepemimpinan transaksional dan kepuasan karyawan dalam perusahaan, dalam hal ini PT Indomarco Prismatama cabang Palembang.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dalam memperbaiki gaya kepemimpinan para pemimpin maupun para karyawan pada masing-masing departemen yang memiliki bawahan (mulai dari klarifikasi pekerjaan yang lebih rendah) demi terciptanya kepuasan karyawan.

3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan agar penelitian ini dapat dipergunakan oleh para praktisi dan ahli bidang manajemen sumber daya manusia sebagai ilmu manajemen terutama mengenai gaya kepemimpinan transaksional terhadap kepuasan karyawan yang dapat diterapkan langsung dalam dunia usaha.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk memperjelas penelitian ini, maka diperlukan beberapa batasan:

1. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia yang dipakai dalam penelitian ini adalah gaya kepemimpinan transaksional dan kepuasan karyawan.
2. Objek penelitian adalah karyawan departemen *Development* PT Indomarco Prismaatama Palembang yang berjumlah 62 karyawan.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah penelitian Studi Kasus. Menurut Sekaran (2006:46), studi kasus adalah analisis mendalam dan kontekstual terhadap situasi yang mirip dalam organisasi lain, dimana sifat dan definisi masalah yang terjadi adalah serupa dengan yang dialami dalam situasi saat ini

2. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Indomarco Prismatama. Menurut Arikunto (2005:116), subjek penelitian merupakan benda, hal, atau orang tempat data untuk variabel penelitian. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 62 orang karyawan departemen *Development*.

3. Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah analisis pengaruh gaya transaksional terhadap kepuasan karyawan departemen *Development* PT Indomarco Prismatama cabang Palembang yang berlokasi di Jl. Pangeran Ayin No. 326, Sako, Palembang.

Menurut Sugiyono (2011:32), obyek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

4. Jenis Data Penelitian

Jenis data penelitian pada penelitian ini diperoleh dari data primer dan sekunder dimana data primer dalam peneliti ini diperoleh dari data hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden sedangkan data sekunder yang didapatkan dari informasi yang sudah diolah oleh pihak atau sumber lainnya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner tertutup.

a. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pada penelitian ini kuisisioner akan menggunakan skala *likert*. Alasan peneliti menggunakan skala *likert* yaitu untuk lebih mudah diinterpretasikan hasil responden yang menjawab pada lembaran kuisisioner.

b. Wawancara langsung

Wawancara dilakukan kepada karyawan departemen *development* PT Indomarco Prismaatama cabang Palembang untuk mendapatkan data jumlah karyawan, struktur organisasi dan penjelasan masing-masing pekerjaan karyawan (*job description*).

6. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini memiliki 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat yakni:

- a. Variabel Bebas (X) = Gaya kepemimpinan transaksional (X)
- b. Variabel Terikat = Kepuasan Karyawan

a) Transaksional

Menurut Ratnawati (2014:121) kepemimpinan transaksional adalah model kepemimpinan dimana seorang pemimpin cenderung memberikan arahan kepada bawahan, serta memberi imbalan dan hukuman atas kinerja mereka serta menitik beratkan pada perilaku untuk memandu pengikut mereka ke arah tujuan yang ditetapkan dengan memperjelas peran dan tuntutan tugas, dengan kata lain dimensi pada gaya kepemimpinan transaksional yakni kompensasi/penghargaan.

b) Kepuasan Karyawan

Menurut Bushra, Usman dan Naveed (2011: 262) mendefinisikan *job satisfaction* sebagai “*pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one’s job or job experience*”, artinya perasaan emosional yang positif yakni bahagia akan pekerjaan dan pengalaman pekerjaannya. Menurut Okpara (2004) dalam Bushra, Usman dan Naveed (2011: 262) mengatakan bahwa dimensi kepuasan karyawan dapat dilihat

dari *work it self* yang artinya seseorang melakukan pekerjaan dengan penuh semangat, bertanggung jawab dan selalu memberikan yang terbaik. Dengan kata lain dimensi pada kepuasan karyawan yakni perasaan puas akan pekerjaannya dan *work itself*.

7. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2010:428), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Diawali dengan uji validitas dan reliabilitas kemudian dilakukan teknik analisis data yang menggunakan model regresi berganda dengan persamaannya yakni

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

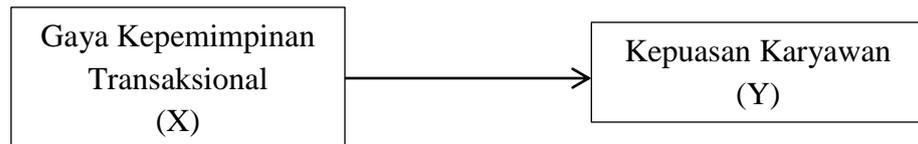
Y = Kepuasan Karyawan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi Yang Akan Dihitung

X = Gaya Kepemimpinan Transaksional

Berdasarkan tinjauan pustaka, hubungan antar variable, peneliti terdahulu dan pengembangan hipotesis, maka dapat disusun kerangka pemikiran penelitian sebagaimana dapat dilihat gambar berikut:



Sumber: Ratnamiashi (2014:119)

Kemudian melakukan pengujian asumsi klasik yang terdiri dari normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas dilanjutkan uji F, uji T yang berfungsi menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama ataupun individual serta uji koefisien determinasi. Pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 17.00.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab, yang mana dalam tiap bab terdiri dari sub-sub bab. Adapun rumusan masalah yang coba perlu diuraikan adalah sebagai berikut:

Bab I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian,

manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II LANDASAN TEORI

Pada bab ini terdapat penjabaran dari teori yang relevan tentang pengertian pengertian manajemen sumber daya manusia, pengertian gaya kepemimpinan transaksional, pengertian kepuasan kerja, dan kerangka pemikiran.

Bab III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai gambaran umum perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan aktivitas perusahaan.

Bab IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memberikan hasil dari pengolahan data sehingga dapat menjawab dari rumusan masalah pada penelitian ini. Analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda, uji F, uji T, uji koefisien determinasi, uji asumsi klasik, pengujian validitas dan reliabilitas, serta analisis deskriptif reputasi penjual dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian.

Bab V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan disimpulkan dari hasil penelitian ini dan memberikan saran bagi perusahaan dalam menghadapi permasalahan.