

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tentunya tidak lepas dari suatu badan atau lembaga yang sering kita sebut dengan organisasi. Dalam setiap organisasi yang diikuti oleh setiap orang tersebut juga pasti terdapat seorang pemimpin yang menggerakkan para anggotanya untuk mencapai tujuan bersama yang terdapat dalam organisasi tersebut. Dalam memimpin suatu organisasi, setiap pemimpin tentunya memiliki gaya kepemimpinan mereka sendiri untuk memimpin anggotanya untuk menggerakkan fungsi-fungsinya agar sesuai dengan apa yang diinginkan oleh organisasi yang merupakan cita-cita dari organisasi itu sendiri. Kepemimpinan ini sendiri merupakan sebuah proses di mana seorang individu memengaruhi yang lain untuk mencapai sasaran yang sama (Kreitner dan Kinicki, 2014: 201).

Setiap perusahaan pasti ingin memiliki pemimpin yang berkualitas yang bisa menuntun karyawannya untuk memberikan kontribusi yang maksimal kepada perusahaan. Perusahaan pun juga ingin menghindari kesalahan dalam mencari seorang pemimpin. Oleh karena itu, maka tak jarang suatu perusahaan memberikan perhatian lebih guna mencari ataupun melatih karyawannya yang dinilai memiliki kualitas sebagai seorang pemimpin yang nantinya diharapkan akan dapat memimpin karyawan yang lain guna untuk mencapai tujuan

perusahaan. Untuk menemukan pemimpin yang tepat dalam suatu perusahaan bukanlah suatu perkara yang mudah karena banyak aspek yang menentukan keberhasilan suatu pemimpin dimana salah satunya adalah gaya kepemimpinan yang digunakan oleh pemimpin itu sendiri.

Gaya kepemimpinan yang dapat digunakan oleh pemimpin tentunya memiliki banyak jenis. Robbins dan Judge (2008) mengidentifikasi empat jenis gaya kepemimpinan yang dapat digunakan oleh seorang pemimpin yaitu gaya kepemimpinan kharismatik, gaya kepemimpinan transaksional, gaya kepemimpinan transformasional, dan gaya kepemimpinan visioner. Setiap pemimpin tentunya bebas untuk memilih gaya kepemimpinan yang mereka mau, tetapi tidak semua orang merasa cocok dengan gaya kepemimpinan yang diterapkan dari setiap pemimpin. Dampak yang dapat ditimbulkan dari ketidakcocokan ini dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan itu sendiri dan hal ini tentunya ingin dihindari oleh setiap perusahaan yang menginginkan karyawannya berkinerja dengan baik. Robbins dan Judge (2008) sendiri mengartikan kinerja sebagai suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Kantor Cabang Utama PT. Bank Central Asia, Tbk memiliki seorang pemimpin dalam setiap bagian divisinya dan setiap pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda antara satu pemimpin dengan yang lainnya. Perbedaan gaya kepemimpinan ini tentunya memiliki dampak yang positif ataupun negatif terhadap masing-masing karyawan yang pada akhirnya berdampak kepada kinerja dari karyawan yang bersangkutan. Salah satu nilai

tambah yang menjadi suatu keunggulan dalam PT. Bank Central Asia, Tbk. ini adalah memiliki budaya untuk memberikan pelayanan terbaik dalam melayani para nasabah yang mereka miliki. Oleh karena itu, bagian layanan dalam PT. Bank Central Asia, Tbk. ini tentunya harus berusaha agar budaya ini tidak memudar sehingga PT. Bank Central Asia, Tbk. dapat terus memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah yang mereka miliki. Peran besar ini tentu tidak lepas dari adanya seorang kepala layanan yang memimpin bagian layanan dan juga karyawan – karyawan yang menempati bagian layanan yang diharapkan selalu memberikan pelayanan terbaik mereka kepada nasabah. Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh kepala layanan ini termasuk dalam gaya kepemimpinan transformasional. Hal ini didukung oleh hasil wawancara kepada 4 orang karyawan yang berada pada bagian layanan dimana hasil dari jawaban mereka mengindikasikan bahwa gaya kepemimpinan kepala layanan lebih cenderung ke gaya kepemimpinan transformasional.

Bagian layanan dalam PT. Bank Central Asia, Tbk ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu bagian *teller* dan *customer service*. Nasabah dapat melakukan transaksi yang sesuai dengan kebutuhan mereka pada bagian ini. Setelah melakukan transaksi yang diinginkan, para nasabah ini akan diberikan koin oleh karyawan yang melayani transaksi nasabah tersebut. Koin ini berfungsi sebagai penilaian layanan yang diberikan kepada nasabah. Pada bagian *teller*, para nasabah dapat dikatakan merasa puas dengan layanan yang diberikan, sedangkan pada bagian *customer service*, masih terdapat nasabah yang merasa pelayanan

yang diberikan belum memuaskan. Hal ini didukung oleh hasil rekapitulasi koin pada bagian *teller* dan *customer service* berikut ini.

**Tabel 1.1**

**Rekapitulasi Koin CSO**

Periode	Bobot Penilaian				
	1	2	3	4	5
29 Februari - 04 Maret 2016	1	-	4	9	119
07 Maret – 11 Maret 2016	-	-	2	10	92
14 Maret – 18 Maret 2016	-	-	2	13	105
21 Maret – 24 Maret 2016	-	1	1	11	83
28 Maret – 01 April 2016	3	-	1	10	126

Sumber: PT. Bank Central Asia, Tbk.

**Tabel 1.2**

**Rekapitulasi Koin Teller**

Periode	Bobot Penilaian				
	1	2	3	4	5
29 Februari - 04 Maret 2016	-	1	4	6	260
07 Maret – 11 Maret 2016	-	-	1	9	260
14 Maret – 18 Maret 2016	-	-	2	9	193
21 Maret – 24 Maret 2016	-	-	-	-	178
28 Maret – 01 April 2016	-	-	3	16	224

Sumber: PT. Bank Central Asia, Tbk.

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa masih terdapat nasabah yang belum merasakan layanan yang memuaskan di bagian layanan sehingga mereka memasukkan koin pada nilai 1 (satu) dan juga masih ada karyawan yang memberikan koin tidak sesuai dengan jumlah minimal yang ditentukan bahkan ada pula yang tidak memberikan koin pada nasabah sehingga mereka tidak dapat

menilai. Hal ini tentu menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi Kepala Layanan PT. Bank Central Asia, Tbk. sebagai pemimpin bagian layanan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan bagian layanan supaya nasabah dapat merasa terlayani dengan baik.

Berdasarkan beberapa penelitian tentang gaya kepemimpinan yang telah dilakukan, menurut Sulaiman, Mukhlis Yunus dan Amri (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Gaya Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Serta Dampaknya Pada Kinerja Sekretariat Daerah Kabupaten Pidie Jaya” mengungkapkan bahwa gaya kepemimpinan dan gaya komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai yang pada gilirannya akan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sekretariat. Penelitian tentang gaya kepemimpinan juga dilakukan oleh Bryan Johannes Tampi (2014) dengan judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. (Regional Sales Manado). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dan motivasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Eko Suwandi dan Sumarji juga melakukan penelitian terkait gaya kepemimpinan dengan judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas PU Pengairan dan ESDM Kabupaten Tulungagung” dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan demokratis, otokratis dan *Laissez-Faire* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Dengan memperhatikan uraian yang telah dijelaskan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada PT. Bank Central Asia, Tbk. berkaitan dengan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Layanan Pada PT. Bank Central Asia, Tbk Palembang”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan bagian layanan pada PT. Bank Central Asia, Tbk Palembang.

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan bagian layanan pada PT. Bank Central Asia, Tbk Palembang.

## **D. Hipotesis Penelitian**

- $H_0$ : Tidak terdapat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan bagian layanan pada PT. Bank Central Asia, Tbk.
- $H_a$ : Ada pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan bagian layanan pada PT. Bank Central Asia, Tbk.

## **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi pihak perusahaan:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan, dalam hal ini berkaitan dengan gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan.

2. Bagi peneliti:

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti dalam bidang sumber daya manusia khususnya dalam bidang gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan yang tidak terbatas dalam teori saja, tetapi juga dalam kejadian yang berlangsung di dalam perusahaan.

3. Bagi pihak lain:

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan ataupun referensi dalam mengembangkan ide baru yang nantinya dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya dan juga sebagai pertimbangan bagi perusahaan yang kini tengah mengalami permasalahan yang sama.

## **F. Metodologi Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan merupakan jenis penelitian studi kasus.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Central Asia, Tbk Palembang yang beralamat di Jln. Demang Lebar Daun No. 10, Palembang.

3. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek dari penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk Palembang, sedangkan obyek dari penelitian ini adalah gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk Palembang.

#### 4. Jenis Data Penelitian

Jenis data penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari pimpinan dan juga karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk Palembang melalui wawancara dan kuesioner.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku, artikel, serta bahan-bahan lain yang memiliki keterkaitan masalah yang akan dibahas khususnya yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan.

##### b. Studi Lapangan

1) Wawancara, yaitu dengan cara meminta informasi secara langsung kepada pihak bersangkutan yang berada di lingkungan kerja PT. Bank Central Asia, Tbk Palembang.

2) Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis kepada karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk Palembang. Adapun skala



3) pengukuran yang dipakai yaitu skala likert. Skor yang diberikan adalah:

- a) Sangat Setuju : Diberi skor 5
- b) Setuju : Diberi skor 4
- c) Kurang Setuju : Diberi skor 3
- d) Tidak Setuju : Diberi skor 2
- e) Sangat Tidak Setuju : Diberi skor 1

## 6. Teknik Analisis Data

### a. Uji Validitas

Pengujian validitas ini digunakan untuk mengukur ketepatan dari data dan mengetahui tingkat validitas dari data yang diperoleh.

### b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas ini digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran yang relatif dan konsisten serta stabil.

### c. Uji Asumsi Klasik

Menurut (Ghozali 2006) model regresi yang baik adalah model regresi yang terlebih dahulu lulus dalam uji asumsi klasik.

#### 1) Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

## 2) Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau tidak.

### d. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi sederhana digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat (Ghozali 2006).

### e. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis ini berfungsi untuk menarik kesimpulan tentang pernyataan yang diajukan dalam penelitian ini. Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_0$  : Gaya kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

$H_a$  : Gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini terdiri dari bab pada masing-masing bagian yang terbagi dalam beberapa sub bab dengan bab yang lain, yaitu:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini peneliti mengemukakan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

## BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini peneliti memaparkan mengenai teori-teori yang digunakan serta berkaitan dengan gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan.

## BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini peneliti memaparkan mengenai sejarah singkat perusahaan, visi, misi dan tata nilai perusahaan, posisi dan susunan organisasi, struktur organisasi, pembagian tugas dan gambaran aktivitas perusahaan PT. Bank Central Asia, Tbk Palembang.

## BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti memaparkan mengenai uji validitas dan reliabilitas data, karakteristik responden, analisis setiap indikator variabel, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, serta pembahasan mengenai pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk Palembang.

## BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini peneliti memaparkan mengenai kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.