

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai negara yang sedang berkembang, Indonesia memiliki jumlah penduduk yang sangat besar begitu pula wilayahnya yang sangat luas. Kondisi demikian merupakan keuntungan tersendiri untuk berkembangnya suatu negara. Karena, secara teoritis kondisi tersebut merupakan aset sumber daya yang sangat penting untuk membangun ekonomi. Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor yang sangat mempengaruhi peningkatan atau kemunduran perusahaan dalam mencapai suatu tujuan. Di era globalisasi seperti saat ini setiap perusahaan dituntut untuk mampu berkompetisi, sehingga bisa tetap bertahan dalam menghadapi persaingan global. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja karyawan perlu diperhatikan agar sumber daya manusia dapat bekerja secara efisien dan menampilkan kinerja yang bisa memberi sumbangan terhadap produktifitas.

Kinerja merupakan suatu fungsi kemampuan pekerja dalam menerima tujuan pekerjaan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai memegang peranan penting dalam menjalankan segala aktivitas agar kinerja pegawai dapat tumbuh berkembang tinggi untuk mempertahankan kelangsungan hidup. Kinerja dapat pula dikatakan sebagai suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu Arifin (2012). Kinerja pegawai yang tinggi tidak dapat timbul dengan begitu saja tanpa sengaja tetapi harus ada motif-motif dan alasan yang mendorongnya. Dari

segi psikologis bergairah atau bersemangatnya seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan yang mengatur dan mengarahkan, demikian juga motivasi kerja yang mendorongnya dalam melaksanakan berbagai tugas dan tanggung jawabnya. Setiap pegawai memerlukan pengarahan, semangat, dan suasana yang baik untuk mendorongnya agar bersedia melaksanakan pekerjaan secara bersemangat, bergairah dan berdedikasi dalam mencapai hasil yang diinginkan. Kinerja seorang pegawai yang baik timbul sebagai akibat dari semangat kerja yang mendorongnya. Dalam sebuah organisasi merupakan tugas seorang pemimpin dengan kepemimpinannya dalam mengarahkan bawahannya untuk dapat memberikan hasil kerja yang berkualitas. Ditinjau dari kepemimpinan yang berkualitas, kekuasaan yang dimiliki seorang pemimpin seharusnya itu dipakai tidak untuk berbuat dan bertindak, tetapi untuk mendorong dan merangsang kinerja bawahan atau orang lain yang dipimpinnya. Upaya peningkatan kinerja pegawai dapat dilaksanakan dengan salah satunya melalui upaya mendorong semangat kerja dari pegawai yang bersangkutan. Pegawai yang memiliki semangat dalam bekerja akan tergerak untuk melakukan semua tugas dan bertanggung jawabnya secara baik dan tepat waktu. Demikian juga mendorong kinerja pegawai akan sangat ditentukan oleh kondisi atau suasana tempatnya bekerja. Salah satu faktor yang mempengaruhi sumber daya manusia adalah kepemimpinan. Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi karyawan dengan motivasi untuk menghasilkan karyawan dengan kinerja yang baik (Monga, Coetzee, Cilliers, 2012).

Dalam rangka mencapai hasil kinerja yang maksimal. PT Dino Logistics Perkasa melakukan berbagai upaya. Upaya-upaya yang dilakukan berupa memberikan sarana pembelajaran, motivasi untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Hal ini dikarenakan rendahnya tingkat kesadaran dari para pemimpin bahwa keberadaan mereka merupakan kunci utama terlaksananya suatu kegiatan organisasi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu servant leadership. Van Dierendock (2011) mengatakan bahwa *servant leadership* adalah kepemimpinan yang melayani, memberdayakan dan mengembangkan karyawan dengan kerendahan hati, kemurnian hati, dan menghargai sesama. Pemimpin yang melayani itu memberikan arahan dan bertanggung jawab atas organisasi atau perusahaan yang dipimpin (Van Dierendock dan Nuijten, 2011). *Servant leadership* memiliki pengaruh spiritual dan emosi pada motivasi kerja dan kesejahteraan karyawan (Chen, Chen, Li, 2011). *Servant leadership* dibutuhkan oleh perusahaan untuk memaksimalkan kinerja karyawan. Kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) juga mulai diperkenalkan lewat penelitian-penelitian kepemimpinan. Gaya kepemimpinan yang melayani (*Servant Leadership*) merupakan satu dari beberapa gaya kepemimpinan yang juga mampu memotivasi kinerja para karyawannya. *Servant Leadership* didefinisikan sebagai sebuah gaya kepemimpinan yang melayani para karyawannya. Ia akan menempatkan kebutuhan pengikutnya sebagai prioritas utama dan memperlakukan bawahan sebagai rekan kerja (Sapengga, 2016). Menurut Sapengga (2016), konsep kepemimpinan yang melayani adalah suatu konsep

kepemimpinan yang paling berkarisma dari segi moral. Jika peneliti sebelumnya mengatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah salah satu faktor yang mampu menciptakan sebuah motivasi kinerja pada karyawannya. Maka seharusnya servant leadership yang juga merupakan salah satu dari gaya kepemimpinan, secara teoritis mampu menciptakan motivasi kinerja para karyawannya.

Faktor yang kedua yaitu motivasi. Motivasi adalah kondisi mental yang mendorong dilakukannya suatu tindakan dan memberikan kekuatan yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberikan kepuasan ataupun mengurangi ketidakseimbangan (Martoyo, Susilo, 2007). Motivasi merupakan suatu pemberian dorongan sehingga mampu menciptakan suasana kerja yang harmonis yang diharapkan dapat membuat pegawai bekerja dengan lebih semangat sehingga kinerja semua pegawai yang ada pada organisasi menjadi lebih tinggi. Motivasi yang diberikan oleh organisasi untuk pegawai, akan membuat pegawai menjadi lebih bersemangat dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi yang diberikan kepada pegawai dapat berupa material incentive dan non material incentive. Motivasi yang berbentuk material incentive adalah berupa gaji, upah, bonus dan tunjangan, sedangkan motivasi yang berbentuk non material incentive adalah dorongan yang tidak dapat dinilai dengan uang atau finansial yaitu berupa penempatan yang tepat, keselamatan kerja, promosi jabatan, penghargaan dari hasil kerja, ikut serta dalam pengambilan keputusan, iklim kerja, fasilitas kerja, tunjangan kesehatan dan lain-lain. Dengan adanya motivasi kerja dari organisasi maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi adalah kondisi mental yang mendorong

dilakukannya suatu tindakan dan memberikan kekuatan yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberikan kepuasan ataupun mengurangi ketidakseimbangan (Martoyo, Susilo, 2007). Motivasi merupakan suatu pemberian dorongan sehingga mampu menciptakan suasana kerja yang harmonis yang diharapkan dapat membuat pegawai bekerja dengan lebih semangat sehingga kinerja semua pegawai yang ada pada organisasi menjadi lebih tinggi. Motivasi yang diberikan oleh organisasi untuk pegawai, akan membuat pegawai menjadi lebih bersemangat dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi yang diberikan kepada pegawai dapat berupa material incentive dan non material incentive. Motivasi yang berbentuk material incentive adalah berupa gaji, upah, bonus dan tunjangan, sedangkan motivasi yang berbentuk non material incentive adalah dorongan yang tidak dapat dinilai dengan uang atau finansial yaitu berupa penempatan yang tepat, keselamatan kerja, promosi jabatan, penghargaan dari hasil kerja, ikutserta dalam pengambilan keputusan, iklim kerja, fasilitas kerja, tunjangan kesehatan dan lain-lain. Dengan adanya motivasi kerja dari organisasi maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Faktor yang ketiga yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan kerja pegawai merupakan sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia, karena secara langsung atau tidak langsung, dapat mempengaruhi produktivitas kerja yang pada akhirnya akan meningkatkan mutu

pelayanan asuhan kepegawaian kepada klien. (Fathoni Abdurrahmat, 2006). Gibso et al (2009), mengemukakan tugas manajemen sumber daya manusia berkisar pada upaya mengelola unsur manusia dengan potensi yang dimiliki sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang puas dan memuaskan bagi organisasi dalam hal ini rumah sakit umum daerah Jayapura. Terpenuhinya semua kebutuhan atau keinginan dalam diri pegawai, maka akan tercipta perasaan puas dan pegawai yang tingkat kepuasannya tinggi maka secara otomatis juga mengalami peningkatan dalam kinerja. Faktor kepuasan karyawan tidak hanya berdampak pada kualitas layanan, namun juga pada peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam perusahaan sehingga dapat menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan (Lee et al, 2010: 42). Kepuasan kerja sendiri diartikan sebagai suatu sikap positif yang didasarkan pada hasil evaluasi terhadap apa yang diharapkan akan diperoleh melalui upaya-upaya yang dilakukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan hasil atau ganjaran yang diterimanya (Suparyadi, 2015). Kebutuhan atau keinginan dalam diri pegawai disebut sebagai motivasi kerja. Dengan memahami peranan penting dari manusia yang terlibat dalam organisasi dan bagaimana cara untuk memotivasi mereka dengan tepat maka organisasi dapat menciptakan pegawai yang lebih bersemangat dan inovatif. Motivasi didefinisikan sebagai suatu penggerak atau dorongan dalam diri manusia yang dapat menimbulkan, mengarahkan dan mengorganisasikan tingkah laku (Darmawan, 2013 : 21). Kepuasan kerja sangat mempengaruhi pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas hariannya dalam organisasi. Pegawai yang tidak puas dalam bekerja akan terlihat tidak bersemangat dalam menyelesaikan tugasnya,

yang akhirnya mempengaruhi kinerja pegawai. Rendahnya kepuasan kerja pegawai merupakan salah satu gejala yang dapat merusak kondisi dalam suatu organisasi. Rendahnya kepuasan pegawai ini biasanya terlihat dari berbagai aspek, salah satunya yaitu kurangnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan sehingga terjadi keterlambatan dalam mengerjakan laporan, serta menurunnya efektifitas dan efisiensi kerja. Kepuasan kerja pegawai adalah suatu fenomena yang perlu dicermati oleh pimpinan organisasi. Kepuasan kerja pegawai berhubungan erat dengan kinerja pegawai. Seseorang yang puas akan memiliki motivasi dan partisipasi kerja yang tinggi, yang pada akhirnya akan terus memperbaiki kinerja mereka (Hasibuan, 2008:118).

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas penulis merasa penting untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui kinerja karyawan PT Dino Logistics Perkasa mengenai “Servant Leadership, motivasi terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja sebagai faktor mediasi. alasan penelitian dilakukan di PT Dino Logistics Perkasa karena ingin mengukur apakah kepuasan kerja dapat menjadi mediator dari pengaruh servant leadership, motivasi terhadap kinerja karyawan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis maka permasalahan yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah *servant leadership* berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?

3. Apakah *servant leadership* berpengaruh terhadap kepuasan kerja ?
4. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja ?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?
6. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan ?
7. Apakah kepuasan kerja memediasi motivasi terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian Berdasarkan rumusan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh *servant leadership* terhadap kepuasan kerja.
4. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh *motivasi* terhadap kepuasan kerja.
5. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
6. Untuk Untuk mengetahui dan memahami pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja dan kepuasan kerja sebagai faktor mediasi.
7. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh motivasi terhadap kinerja dan

kepuasan kerja sebagai faktor mediasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

- a. Untuk perusahaan: Melalui penelitian ini diharapkan perusahaan dapat mengutamakan servant leadership dan membangun motivasi sehingga akan menghasilkan kinerja yang optimal kedepannya.
- b. Untuk karyawan: Melalui penelitian ini diharapkan pemimpin dapat mengoptimalkan kinerja mereka dan juga dapat meningkatkan servant leadership dan motivasi untuk mendapatkan kepuasan kerja oleh karyawan sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan.
- c. Untuk Peneliti : Penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti tentang kinerja karyawan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.
Untuk Peneliti Selanjutnya : Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi pihak-pihak yang akan melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai topik yang berkaitan dengan kinerja karyawan.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bisa dijadikan dasar untuk pendalaman masalah kinerja karyawan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti servant leadership, motivasi, kepuasan kerja, terhadap kinerja karyawan.