

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi terus bergulir, dominasi teknologi informasi sebagai infrastruktur menjadi sahabat para pelaku bisnis. Ekonomi akan lebih berbasis pada pengetahuan. Salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia. Oleh karena itu, pentingnya peran manusia dalam kompetensi baik jangka pendek maupun jangka panjang dalam agenda bisnis. Suatu organisasi harus memiliki nilai lebih dibandingkan dengan organisasi lainnya. Organisasi yang berhasil dalam mempengaruhi pasar, jika dapat menarik perhatian atas kelebihan yang dimiliki dalam berbagai hal dibandingkan dengan organisasi lain. Manajer yang berhasil adalah mereka yang mampu melihat sumber daya manusia sebagai aset yang harus dikelola sesuai dengan kebutuhan bisnis (Ummi Kaltsum, 2016).

Agar terus berkembang dan bertahan dalam memenuhi kebutuhan bisnis diperlukan kompetisi dalam organisasi untuk melakukan perubahan. Perubahan tersebut bisa dimulai dari individu kemudian menjalar pada perubahan kelompok. Perubahan hendaklah dilakukan terlebih dahulu oleh pimpinan, karena pimpinan merupakan contoh dalam organisasi. Oleh sebab itu, organisasi harus memiliki pemimpin yang tidak hanya sekedar memimpin, tetapi juga mampu menggerakkan organisasinya untuk berubah (Dewi Sandy Trang, 2013).

Suatu organisasi masa kini dengan sumber daya manusianya yang makin luas pandangannya, makin tinggi

kemampuannya dan semakin kritis terhadap situasi lingkungan, benar-benar cukup kompleks. Untuk itu diperlukan pembagian tugas ataupun pembagian kerja yang akurat dan tegas sehingga merupakan kegiatan terpadu. Dan dalam mencapai tujuan organisasi benar-benar tercermin adanya keterkaitan yang harmonis antara subsistem-subsistem organisasi. Masing-masing bagian harus mengetahui dengan penuh pengertian dan kesadaran, bahwa aktivitas bagian tersebut merupakan bagian dari aktivitas organisasi keseluruhan. Hal itu hanya mungkin apabila masing-masing bagian dalam organisasi ditangani oleh manajer yang memiliki kualifikasi kepemimpinan sesuai yang diperlukan. Atau dengan kata lain, yang berperilaku sebagai pemimpin. Makin tinggi tingkatnya, maka tinggi pula persyaratan bagi pemimpin yang bersangkutan (Susilo Martoyo, 2010).

Seorang pemimpin harus menerapkan gaya kepemimpinan untuk mengelola bawahannya, karena seorang pemimpin akan sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Gaya kepemimpinan adalah perilaku atau cara yang dipilih dan dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap dan perilaku para anggota organisasi bawahannya (Nawawi dalam Febri, 2016). Pada dasarnya kepemimpinan atau *leadership* merupakan inti manajemen. Sedangkan inti manajemen itu sendiri adalah "*human relation*" atau hubungan antar manusia. Sehingga baik buruknya manajemen tergantung pada baik buruknya kepemimpinan. Sedangkan baik buruknya kepemimpinan amat tergantung kepada baik buruknya "*human relation*" daripada diri pemimpin ataupun yang menjalankan kepemimpinan

tersebut. Demikian pentingnya peranan kepemimpinan dalam usaha mencapai tujuan suatu organisasi, sehingga dapat dikatakan bahwa sukses atau kegagalan yang dialami suatu organisasi sebagian besar ditentukan oleh kualitas kepemimpinan yang dimiliki oleh orang-orang yang diberikan tugas memimpin dalam organisasi yang bersangkutan. Seorang pemimpin yang baik adalah seseorang yang tidak melaksanakan sendiri tindakan yang bersifat operasional, tetapi mengambil keputusan, menentukan kebijaksanaan dan menyerahkan orang lain untuk melaksanakan keputusan yang telah diambil sesuai dengan kebijaksanaan yang telah digariskan (Susilo Martoyo, 2010).

Disamping gaya kepemimpinan, motivasi menyangkut perilaku manusia dan merupakan sebuah unsur yang vital dalam manajemen. Motivasi berbeda di antara tergantung dari banyaknya faktor seperti kewibawaan, ambisi, pendidikan dan umur. Motivasi diri sendiri berasal dari keinginan yang keras untuk mencapai suatu tujuan tertentu (George R. Terry dan Leslie W. Rue, 2015). Keinginan ini yang kemudian disebut sebagai motivasi kerja. Dengan memahami peranan penting dari manusia yang terlibat dalam perusahaan dan bagaimana cara untuk memotivasi mereka dengan tepat perusahaan dapat menciptakan karyawan yang lebih bersemangat dan inovatif. Melalui karyawan yang termotivasi, perusahaan dapat lebih mudah mencapai tujuannya karena karyawan akan secara sukarela bekerja dengan tingkat usaha yang maksimal, walau tanpa pengawasan dari atasan (Darmawan, 2013). Motivasi sendiri didefinisikan sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku

yang berhubungan dengan lingkungan kerja (Amirullah, 2015).

Sementara itu, lingkungan kerja adalah keseluruhan hubungan yang terjadi dengan karyawan di tempat kerja. Segala sesuatu yang berada di tempat kerja merupakan lingkungan kerja. Karyawan berada dalam sebuah lingkungan kerja ketika karyawan melakukan aktivitas pekerjaan, dan segala bentuk hubungan yang melibatkan karyawan tersebut termasuk dari lingkungan kerja. Indikator pengukuran lingkungan kerja didasarkan pada sub komponen dari lingkungan kerja tersebut, dan bisa dijelaskan sebagai berikut pengukuran lingkungan kerja dari lingkungan teknologi, lingkungan manusia, dan lingkungan organisasional (Noah dalam Audrey, 2017). Dalam penelitian (Parlinda dan Wahyuddin, 2010), menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah keadaan dimana tempat kerja yang baik meliputi lingkungan fisik dan lingkungan non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, aman, tentram dan lain sebagainya. Apabila kondisi kerja baik maka hal tersebut dapat memacu timbulnya rasa puas dalam diri karyawan begitu sebaliknya, apabila kondisi kerja buruk maka karyawan tidak akan mempunyai kepuasan dalam bekerja.

Kepuasan kerja didefinisikan 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). Adapun faktor-faktor yang biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan terdiri dari isi pekerjaan, penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan

sebagai kontrol terhadap pekerjaan, supervisi, organisasi dan manajemen, kesempatan untuk maju, gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lainnya seperti adanya insentif, rekan kerja dan kondisi pekerjaan (Rivai dalam Yusuf, 2016). Kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan manajer. Oleh karena itu, manajer perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja karyawannya. Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja (Wibowo, 2016).

Demikian halnya, PT Matahari Department Store Tbk (Matahari atau Perseroan) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang bisnis ritel dan termasuk perusahaan terbesar di Indonesia untuk produk busana atau fashion, produk kecantikan dan produk perlengkapan rumah tangga, sesuai dengan misinya menyediakan kebutuhan fashion yang berkualitas dengan harga yang terjangkau dengan suasana yang ramah, sehingga dapat memberikan pengalaman belanja yang menyenangkan dan meningkatkan kualitas kehidupan secara keseluruhan. Untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut tentunya tidak lepas dari sumber daya manusia. Perusahaan yang besar dibentuk oleh orang-orang yang hebat serta sumber daya manusia yang unggul dan memadai. Dalam hal ini sangat diperlukan pemimpin untuk kemajuan perusahaan sehingga industri ritel departement store dapat berkembang pesat. Peranan pemimpin sangat penting dalam menerapkan peranan tersebut di dalam perusahaan tentunya mempunyai gaya kepemimpinan yang berbeda sesuai karakter masing-masing setiap pemimpin.

PT. Matahari Departement Store Tbk juga secara aktif menambah gerai baru dan melakukan pembaruan pada gerai-gerai yang lama untuk itu diperlukan sumber daya manusia yang memadai secara kualitas dan kuantitas. Banyaknya persaingan bisnis global yang terus terjadi sehingga dibutuhkan sumber daya manusia atau karyawan yang berpotensi dan memiliki motivasi kerja yang tinggi. Hal ini merupakan upaya dan usaha yang dilakukan agar dapat bersaing dengan perusahaan yang lain. Untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain, salah satu caranya yaitu menyediakan lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawan untuk menunjang produktivitas karyawan serta dengan suasana lingkungan kerja yang nyaman juga dapat dirasakan oleh calon pembeli. Rasa menyenangkan dalam berbelanja sesuai dengan kebutuhan dan lingkungan kerja yang kondusif diperlukan guna meningkatkan perkembangan serta menjadi daya tarik pelanggan. Di dalam perusahaan tentu ada rasa kepuasan kerja yang dirasakan oleh setiap karyawan, tidak hanya dapat dirasakan oleh konsumen saja dalam berbelanja. Namun kepuasan kerja karyawan juga tidak lepas dari usaha-usaha yang telah dilakukan dalam pekerjaannya, rasa kepuasan kerja dapat bersumber dalam diri sendiri dengan adanya rasa kepuasan dalam bekerja dapat meningkatkan perkembangan bagi diri sendiri dan perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Matahari Departement Store City Of Tomorrow Surabaya”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Matahari Departement Store City Of Tomorrow Surabaya?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Matahari Departement Store City Of Tomorrow Surabaya?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Matahari Departement Store City Of Tomorrow Surabaya?
4. Apakah gaya kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT.Matahari Departement Store City Of Tomorrow Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Matahari Departement Store City Of Tomorrow Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Matahari Departement Store City Of Tomorrow Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Matahari Departement Store City Of Tomorrow Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja secara simultan terhadap

kepuasan kerja karyawan PT. Matahari Departement Store City Of Tomorrow Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat untuk berbagai pihak antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan informasi atau bahan kajian untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia mengenai pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada perusahaan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang sudah diperoleh di bangku kuliah.

b. Bagi PT. Matahari Departement Store City Of Tomorrow Surabaya

Dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi manajemen mengenai pentingnya gaya kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja berdasarkan kepuasan kerja karyawan.

c. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi orang banyak khususnya bagi



mahasiswa yang mengadakan penelitian tentang manajemen sumber daya manusia.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi peneliti selanjutnya dan dapat dijadikan bahan referensi untuk melakukan penelitian sejenis dan lebih lanjut dalam bidang yang sama.

Halaman ini sengaja di kosongkan

