

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia bisnis yang semakin berkembang pesat kali ini menuntut setiap perusahaan memiliki keunggulan komparatif dibandingkan dengan pesaingnya, sehingga mampu membuat perusahaan tersebut memiliki daya tarik lebih kepada konsumen (Bastiani & Rahardjo, 2017). Dengan demikian, maka memiliki sumber daya manusia yang loyal dan kompeten serta mendukung penuh operasi perusahaan merupakan hal wajib dimiliki oleh setiap organisasi. Sumber daya manusia yang dibutuhkan perusahaan demi mencapai tujuan organisasi adalah sumber daya manusia yang memiliki loyalitas serta bertanggung jawab terhadap organisasi, dengan kata lain sumber daya manusia yang memiliki komitmen terhadap organisasi tempatnya bekerja. Pengelolaan dan perkembangan sumber daya manusia disini di maksudkan agar suatu perusahaan mampu untuk menyatukan sudut pandang karyawan dan pimpinan untuk mencapai tujuan perusahaan yang diinginkan. Dengan memberikan motivasi kerja, bimbingan, dan pengarahan yang baik dalam bekerja oleh seorang pimpinan pada bawahannya

Perusahaan dan organisasi tentunya memiliki seseorang dengan jabatan tertinggi dalam operasionalnya yang menjadi patokan dan pedoman bagi para karyawan, yang biasa disebut dengan pemimpin. Kesuksesan atau kegagalan dalam pelaksanaan tugas dan penyelenggaraan pemerintahan, dipengaruhi oleh kepemimpinan, melalui kepemimpinan dan didukung oleh kapasitas organisasi pemerintahan yang memadai maka penyelenggaraan tata

pemerintahan yang baik (*Good Governance*) akan terwujud. Pemimpin memiliki kewajiban untuk mendorong dan memberikan bimbingan pada bawahannya untuk bekerja sama dalam mewujudkan tujuan organisasi. Kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki pemimpin untuk mempengaruhi bawahan dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan visi, misi serta tujuan perusahaan. Kemampuan kepemimpinan yang dimiliki pemimpin akan tercermin dari hasil kerja yang dicapai bawahannya. Pemimpin yang baik adalah yang memiliki kemampuan memotivasi bawahan dengan menciptakan sistem dan proses dalam organisasi yang sesuai dengan kebutuhan individu karyawan dan kebutuhan organisasi. Demi menciptakan komitmen dalam diri karyawan, peran pemimpin sangat dibutuhkan. Gaya kepemimpinan yang tepat mampu membuat karyawan melakukan tanggung jawab masing-masing secara sukarela (Pratama & Suwandana, 2020). Pemimpin dengan kemampuan yang dimilikinya memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menumbuhkan serta menjaga komitmen yang dimiliki bawahan dalam mempertahankan keberlangsungan perusahaan.

Pegawai merupakan salah satu faktor kunci organisasi yang harus diperhatikan karena selalu mengalami berbagai dinamika di dalam organisasi. Salah satu hal penting yang harus diperhatikan adalah motivasi. Motivasi merupakan suatu proses yang mengakibatkan, mengarahkan dan menjaga atau memelihara perilaku manusia agar terarah pada tujuan. (Nurseha & Yusuf., 2021) Manusia pada dasarnya mudah untuk dimotivasi dengan memberikan apa yang menjadi keinginannya. Seorang pegawai yang termotivasi, pegawai tersebut akan sekuat tenaga bekerja

keras melakukan pekerjaannya dengan baik untuk keberhasilan organisasi. Karyawan yang mempunyai motivasi tinggi akan selalu mempunyai semangat dan tanggung yang tinggi pula dalam melaksanakan setiap tugas-tugasnya. Sebaliknya karyawan yang tidak mempunyai motivasi tinggi dalam melakukan pekerjaannya, akan sulit untuk bekerja dengan baik dan cenderung tidak bertanggung jawab, sekalipun karyawan tersebut memiliki kemampuan operasional yang baik pula.

Komitmen organisasi tak lepas dari pengaruh kompensasi. Manajemen kompensasi adalah salah satu praktik sumber daya manusia yang paling mendasar dalam manajemen dan subjek utama yang penting dalam bidang manajemen umum. Selain itu dengan kondisi organisasi yang penuh dengan dinamika maka kompensasi menjadi strategi manajemen sumber daya manusia yang dapat memengaruhi, menjaga dan memberikan semangat pada setiap karyawan. Sistem kompensasi yang tepat dapat meningkatkan pekerja untuk tetap ingin bersama organisasi, dengan kepuasan dan harapan kerja, secara tidak langsung menjadi lebih tinggi (Putra & Mardikaningsih., 2022). Dengan kompensasi yang adil dan sesuai, karyawan memiliki kecenderungan untuk tetap bersama organisasi. Proses pengembangan sistem manajemen kompensasi yang tepat memungkinkan organisasi untuk memberikan nilai nyata dan tidak berwujud kepada karyawan untuk pekerjaan yang mereka lakukan atau layanan yang mereka berikan.

Komitmen organisasi adalah aspek penting untuk mencapai keberhasilan organisasi karena karyawan yang berkomitmen tinggi akan mencurahkan lebih banyak waktu mereka dan melakukan upaya ekstra dalam pekerjaan

mereka untuk mencapai tujuan organisasi. Ketika karyawan berkomitmen, organisasi akan menjadi lebih efektif dan produktif. Keberhasilan jangka panjang sebuah organisasi tergantung pada komitmen para karyawan. Oleh karena itu, komitmen organisasi adalah masalah penting untuk menjalankan organisasi. Upaya untuk meningkatkan tingkat komitmen organisasi dari setiap karyawan dapat mengurangi keinginan untuk meninggalkan organisasi. Komitmen merupakan wujud dari loyalitas karyawan kepada organisasi (Putra & Mardikaningsih., 2022).

Kompensasi merupakan penghargaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan agar kinerja karyawan tinggi dan semakin baik, selain itu kompensasi juga sifatnya tidak tetap atau sewaktu-waktu dapat berubah (Putri & Prasetio, 2018). Kompensasi yang diberikan secara adil dan sesuai beban pekerjaan akan membuat karyawan merasa dihargai dan dibutuhkan, hal ini tentunya dapat membuat karyawan bekerja secara maksimal dan mendukung semua aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan. Ketidakpuasan karyawan terhadap kompensasi yang diberikan oleh suatu perusahaan dapat mengakibatkan timbulnya perilaku negatif karyawan dan menurunnya komitmen yang nantinya akan menurunkan prestasi kerja masing-masing karyawan.

Gaya kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi yang dirasakan oleh pegawai dapat menurunkan komitmen organisasi ataupun meningkatkan komitmen organisasi pegawai. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaan yang diperoleh akan termotivasi untuk meningkatkan kinerja sehingga akan berdampak pada meningkatnya keberhasilan organisasi. Pegawai yang bekerja dengan senang hati dan tanpa adanya paksaan akan memberikan hasil yang baik dan

akan menumbuhkan komitmen organisasional Pegawai terhadap organisasi.

JTL EXPRESS hadir sebagai generasi baru kurir ekspres di Indonesia dengan warna kuning cerah. Manajemen didukung mitra operasional dan mitra penjualan di seluruh Indonesia ,dengan hampir 300 Cabang diseluruh Indonesia dan mitra Point of Sales (POS) terdaftar sejumlah 500 POS dan target 1000 POS tercapai di bulan pertama (awal launching januari 2021). JTL EXPRESS dengan tagline “The best Service From All To You” dipersembahkan oleh PT. Jagad Total Logistic Express yang berkantor pusat di Cluster Gardenia Jl. Nanas Utara II No. 21 Waru, Sidoarjo, Jawa Timur. JTL Express memberikan solusi pengiriman dengan layanan terbaik dari semua untuk anda sebagai wujud komitmen yang di dukung ahli kurir ekspres yang berpengalaman di wilayahnya masing-masing. Terwujudnya JTL Express atas kolaborasi Bp. Arief Effendy sebagai President Direktur dan Bp. Baskoro Bayudi sebagai Vice President, dua orang legenda hidup di dunia kurir ekspres Indonesia. Komitmen untuk service terbaik karena didukung oleh ahli kurir yang berpengalaman di wilayahnya. Harga bersahabat karena kolaborasi dan kerjasama yang terbaik menciptakan efisiensi biaya untuk pelayanan. Cocok untuk UMKM karena memiliki produk non express yang sangat mendukung pengiriman barang produksi usaha kecil dan menengah.

JTL Express memiliki layanan yang sangat fleksibel dalam melayani pelanggan karena tersedia beberapa layanan yaitu :

1. Layanan Express Premium yang cocok untuk pelanggan yang membutuhkan pengiriman extra cepat. Meski dengan ongkos kirim yang lebih mahal dibandingkan

layanan lainnya namun bagi pelanggan hal itu tidak menjadi masalah karena yang dibutuhkan adalah kecepatan dalam pengiriman sehingga paket pun juga cepat sampai di tangan penerima

2. Layanan Express Reguler yang cocok untuk pelanggan yang membutuhkan pengiriman cepat dan tepat. Meskipun layanan ini juga menawarkan pengiriman yang cepat namun tidak secepat layanan premium karena layanan reguler memiliki tarif ongkos dibawah layanan premium sehingga sama dengan layanan reguler di ekspedisi pada umumnya, proses pengiriman dilakukan menggunakan jadwal pickup atau antar dengan jadwal tertentu
3. Layanan Express Economy cocok untuk pelanggan yang membutuhkan pengiriman tepat dan murah. Layanan ini umumnya digunakan oleh penjual atau pedagang yang memiliki produk tidak mudah busuk atau rusak karena durasi pengiriman yang relatif lebih lama dibandingkan dua layanan sebelumnya, layanan ini menjadi pertimbangan karena ongkos kirimnya paling murah.

Berdasarkan uraian di atas gaya kepemimpinan pemimpin organisasi, motivasi kerja dan kompensasi merupakan beberapa contoh faktor yang dapat menumbuhkan dan meningkatkan komitmen organisasi karyawan., maka dari itu dengan masalah yang terjadi penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul yaitu **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Kompensasi Terhadap Komitmen Organisasi di PT. JTL Express”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi di PT. JTL Express?
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi di PT. JTL Express?
3. Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi di PT. JTL Express?
4. Apakah Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Kompensasi berpengaruh secara simultan terhadap Komitmen Organisasi di PT. JTL Express?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah yang ingin diteliti oleh penulis, maka penulis membagi tujuan menjadi dua tujuan yaitu tujuan yang bersifat umum dan tujuan yang bersifat khusus, yaitu:

### **1.3.1 Tujuan Umum**

1. Untuk dapat melengkapi salah satu syarat bagi mahasiswa dalam memperoleh gelar sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Sebagai realisasi Tri Dharma perguruan tinggi untuk memperoleh pengalaman dan pengetahuan dalam bidang penelitian.

### **Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap komitmen organisasi di PT. JTL Express.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap komitmen organisasi di PT. JTL Express.

3. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap komitmen organisasi di PT. JTL Express.
4. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi kerja dan kompensasi terhadap komitmen organisasi di PT. JTL Express.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Ada beberapa manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam pembuatan penelitian ini, diantaranya yaitu:

##### **1.1.1 Bagi Perusahaan**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan analisa perusahaan terhadap komitmen organisasi pada karywan, serta dapat menjadi masukan atau pertimbangan bagi perusahaan guna memperbaiki kondisi komitmen organisasi karyawan pada perusahaan.

##### **1.1.2 Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian ini maupun penelitian yang sejenis, khususnya bagi mahasiswa program studi Manajemen.

##### **1.1.3 Bagi Peneliti**

Dalam proses penelitian ini peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan dari proses penerapan yang terjadi, serta turut berperan dalam mencari solusi dari permasalahan yang ada dalam sebuah perusahaan.