

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia merupakan komponen terpenting di dalam suatu organisasi perusahaan karena peranannya sebagai subjek pelaksana serta pengambil keputusan dalam suatu perusahaan. Setiap perusahaan tentunya memiliki visi dan misi yang telah dijadikan tujuan. Oleh karena itu setiap aktivitas manajemen akan berjalan dengan maksimal apabila didukung dengan sumber daya manusia yang mumpuni. Pola pikir manusia serta nilai individu yang dapat ditingkatkan kualitasnya sehingga mampu untuk dapat tercapainya mutu yang diharapkan perusahaan dari segi kualitas maupun kuantitas. Perusahaan pun harus memiliki individu yang memiliki kualitas serta keterampilan yang tinggi serta kemampuan mengelola perusahaan secara maksimal, sehingga setiap individu bisa meningkatkan kinerjanya. Karyawan merupakan suatu komponen yang tidak bisa di pisahkan dengan suatu perusahaan. Karyawan memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan, apabila karyawan memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka perputaran roda pun akan berjalan dengan baik sesuai dengan visi dan misi yang di jadikan tujuan perusahaan sebelumnya dan akhirnya akan menghasilkan kinerja yang diharapkan serta pencapaian maksimal bagi perusahaan, di sisi lain perusahaan tidak akan berjalan sesuai visi dan misinya apabila karyawannya tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, keuletan di dalam bekerja serta memiliki nilai moral yang cukup rendah. Pencapaian visi dan misi perusahaan berkesinambungan dengan peran individu tersebut, pada tingkatan individu terdapat beberapa karakteristik dari masing – masing

individu (personal) yang meliputi : ciri pribadi atau biografis seperti usia , jenis kelamin, status perkawinan, ciri kepribadian, nilai dan sikap dan tingkat kemampuan dasar akan mempengaruhi perilaku mereka di tempat kerja (Robbins,2003). Selain dari karakteristik individu sendiri. Banyak penelitian serta pendapat para ahli mengenai faktor – faktor yang menjelaskan pengaruh bagi kinerja karyawan dalam hal ini tim sales.

Menurut Timpe (dalam Mangkunegara,2009 : 15) berpendapat bahwa faktor –faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan eksternal,faktor internal (disposisional) yaitu faktor –faktor yang berhubungan dengan sifat –sifat seseorang sedangkan faktor eksternal yaitu faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan seperti perilaku , sikap, dan tindakan –tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi. Karakteristik individu diharapkan mampu menyelaraskan keadaan didalam bekerja dan tidak hanya itu saja tetapi pemimpin juga diuntut dalam sebuah organisasi perusahaan untuk selalu mampu menciptakan suatu kondisi yang kondusif serta kenyamanan dalam bekerja sehingga di peroleh karyawan yang tidak hanya bekerja saja namun bersedia sebagai bagian pencapaian tujuan yang diharapkan perusahaan. Mengingat perusahaan merupakan organisasi bisnis yang terdiri dari beberapa manusia, maka karakter per individu bisa menyelaraskan dengan pimpinan antara kebutuhan per individu dan kebutuhan organisasi yang di landasi hubungan kemanusiaan. Kepemimpinan seseorang dalam suatu perusahaan merupakan salah satu faktor yang menentukan baik itu kemajuan maupun perkembangan perusahaan itu sendiri. Adapun faktor yang dapat mempengaruhi baik buruknya kinerja karyawan salah satunya adalah cara memimpin dalam memimpin karyawannya. Northouse (2013)

menyatakan bahwa gaya kepemimpinan merupakan pola perilaku dari seseorang yang mencoba mempengaruhi orang lain. Pendapat lain dikemukakan oleh Oktavia (2015) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan merupakan pola tindakan pemimpin secara keseluruhan seperti yang di harapkan oleh karyawan itu sendiri. Keberhasilan dan kegagalan suatu perusahaan di tentukan oleh kepemimpinan, bentuk kepemimpinan yang efektif akan berdampak pada kemajuan perusahaan

(Sugianto, 2011, p.16). Konsep kepemimpinan yang sering diterapkan dan mulai berkembang pesat di beberapa perusahaan adalah konsep Transformasional dan Transaksional. Kepemimpinan transformasional merupakan pemimpin yang memiliki karisma dan mempunyai peran sentral dan strategis dalam membawa organisasi untuk mencapai tujuannya. Pemimpin transformasional juga harus memiliki kemampuan untuk menyamakan visi masa depan dengan bawahannya, serta mempertinggi kebutuhan bawahan pada tingkat yang lebih tinggi daripada apa yang mereka butuhkan. Menurut Burns (dalam Yukl, 2010 :290) Kepemimpinan dari pengikut dalam upayanya untuk meningkatkan kesadaran mereka tentang masalah etis dan untuk memobilisasi energi dan sumber daya mereka untuk mereformasi institusi. Pendapat lain di kemukakan oleh Northhose (2013), kepemimpinan tranformasional merupakan proses antara dua orang atau lebih dan menciptakan hubungan yang dapat meningkatkan motivasi dan moralitas dalam diri pemimpin dan pengikut.

Kepemimpinan transaksional adalah gaya kepemimpinan yang memotivasi bawahan atau pengikut dengan minat – minat pribadinya Burns (dalam Wijaya & Putra 2014). Pendapat lain dikemukakan oleh (Yukl, 2010:290) Kepemimpinan transaksional adalah kepemimpinan yang

melakukan transaksi motivasi para pengikut dengan menyerukan kepentingan pribadi mereka.

Para pemimpin transformasional biasanya mencoba menimbulkan kesadaran dari para pengikut dengan suatu tujuan yang ingin di capai serta nilai -nilai moral seperti kesejahteraan, keadilan, keselarasan serta kemerdekaan pengikutnya dan bukan didasarkan atas emosi, kebencian, keserakahan dan kecemburuan yang menyebabkan tidak adanya keselarasan pengikut dalam mencapai suatu tujuan. Kepemimpinan transaksional harus memiliki informasi yang jelas terkait kebutuhan pengikut dan keinginan pengikut serta adanya imbal balik yang konstruktif dalam mempertahankan bawahan dalam tugasnya. Pemimpin transaksional pada hakekatnya memberikan tekanan pengikutnya dalam pencapaian suatu tujuan organisasi. Faktor -faktor yang mempengaruhi pengukuran standarisasi kinerja karyawan yaitu faktor kemampuan, keterampilan ,motivasi dan individual.

Faktor - faktor ini yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri. Selanjutnya Riani (2012 : 67) mengemukakan bahwa *job performance* atau kinerja adalah : Kinerja adalah tingkat produktivitas seseorang karyawan, relatif pada rekan kerjanya, pada beberapa hasil dan perilaku yang terkait dengan tugas atau dengan kata lain kinerja karyawan adalah tingkat dimana karyawan mencapai persyaratan pekerjaan. Pendapat lain mengemukakan “Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, inisiatif, pengalaman dan kesungguhan serta waktu “. (Hasibuan 2014,94). Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* yang merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang di capai seseorang Hal ini

mengemukakan bahwa karakteristik individu dan gaya kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap suatu kinerja karyawan, selain itu kinerja mempunyai pengaruh yang cukup vital terhadap produktivitas organisasi maupun perusahaan baik langsung dan tidak langsung. Kinerja pula merupakan tolak ukur perusahaan dalam suatu kemajuan dan pengembangan perusahaan itu sendiri seperti kemangkiran, terjadinya konflik pimpinan dan bawahan, miss komunikasi serta perputaran karyawan. Dari sisi pekerja, kinerja yang tidak maksimal menyebabkan terjadinya penurunan produktivitas, penurunan nilai moral kerja dan tampilan kerja itu sendiri baik kualitas maupun kuantitas.

Peningkatan kinerja karyawan pada suatu organisasi atau perusahaan tidak akan bisa lepas dari peran pemimpin itu sendiri, kepemimpinan merupakan salah satu hal yang utama dalam kelangsungan hidup suatu perusahaan, pemimpin merupakan pencipta tujuan, perencanaan, pengorganisasian, penggerak dan pengendali seluruh sumber daya dalam pencapaian suatu tujuan baik secara efisien maupun efektif. Peranan seorang pemimpin sangatlah berpengaruh baik dalam menunjang maupun mewujudkan suatu pencapaian antara ekspektasi dengan realita di lapangan untuk pencapaian perusahaan dalam mendapatkan tujuan yang diharapkan. Pemimpin yang bisa mempengaruhi dan mengikutsertakan karyawan secara aktif sebagai bagian dari tercapainya suatu tujuan melalui kepemimpinan yang sesuai. Kepemimpinan bisa disesuaikan dan di wujudkan dalam konteks suatu organisasi maupun perusahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Indah Dewi Gaffar (2017) dengan judul Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya di Makassar (Penelitian pada Karyawan PT. Sumber Alfaria

Trijaya kota Makassar) menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh signifikan antara karakteristik individu terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Putra Chairy (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Tirta Raya Abadi Medan menunjukkan hasil karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja di PT.Tirta Raya Abadi Medan.

PT. Karunia Semesta Wisata merupakan salah satu perusahaan yang memiliki peningkatan baik dalam konteks kinerja, keuangan, maupun teknologi , peningkatan kinerja tersebut ditunjukkan dalam strategi yang dijalankan sejak 2016 diantaranya penjualan yang maksimal, memberi pelayanan terbaik kepada customer serta penggunaan teknologi dalam kapasitas manajemen yang konservatif dalam mendapatkan peluang, mewujudkan perencanaan dan menekan resiko, sehingga strategi tersebut digunakan sebagai kebijakan strategis dalam menjalankan perusahaan secara berkelanjutan. Dalam manajemen, perusahaan pun memperhatikan karakteristik individu serta gaya Kepemimpinan yang di aplikasikan untuk mengetahui pengembangan serta kemajuan pada pencapaian target ini dimaksudkan agar perusahaan bisa menempatkan karyawan sesuai dengan karakter dan mampu bekerja dan bisa menghasilkan kinerja yang produktif tanpa mengabaikan baik masalah atau kendala dari masing -masing individu dalam bekerja. Selama observasi di PT. Karunia Semesta Wisata di ketahui ada beberapa karakteristik individu serta dua gaya kepemimpinan yang sudah berjalan di PT. Karunia Semesta Wisata,suasana kerja dan kondisi kerja di beberapa divisi sangat nyaman dan kondusif dan ada beberapa

karyawan yang merasa tegang mengerjakan pekerjaannya, melihat hal ini penelitian ini ingin mengetahui peran karakteristik individu serta kepemimpinan yang di terapkan oleh PT. Karunia Semesta Wisata terhadap kinerja tim sales di PT. Karunia Semesta Wisata.

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul **“Pengaruh Karakteristik Individu, Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional Terhadap Kinerja Tim Sales Pada PT. Karunia Semesta Wisata”**

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja tim sales di PT. Karunia Semesta Wisata?
2. Apakah gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kinerja tim sales di PT. Karunia Semesta Wisata?
3. Apakah gaya kepemimpinan transaksional berpengaruh terhadap kinerja tim sales di PT. Karunia Semesta Wisata?
4. Apakah karakteristik individu, gaya kepemimpinan transformasional dan gaya kepemimpinan transaksional berpengaruh terhadap kinerja tim sales pada PT. Karunia Semesta Wisata ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut ini :

1. Tujuan Umum
 - a. Sebagai realisasi pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi.
 - b. Sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuana Surabaya.

2. Tujuan Khusus
 - a. Mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja tim sales di PT. Karunia Semesta Wisata.
 - b. Mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja tim sales pada PT. Karunia Semesta Wisata.
 - c. Mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transaksional terhadap kinerja karyawan di PT. Karunia Semesta Wisata.
 - d. Mengetahui pengaruh karakteristik individu, gaya kepemimpinan transformasional dan gaya kepemimpinan transaksional terhadap kinerja tim sales di PT. Karunia Semesta Wisata.

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan dilakukannya penelitian ini, maka manfaat yang diharapkan dapat diperoleh adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi serta gambaran dalam pengembangan teori dari ilmu manajemen khususnya sumber daya manusia terkait

dengan hal-hal yang menyangkut karakteristik individu, gaya kepemimpinan transformasional dan transaksional terhadap kinerja tim sales di PT. Karunia Semesta Wisata

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi informasi dan bahan masukan bagi PT Karunia Semesta, sehingga dapat digunakan untuk menetapkan kebijakan, untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui karakteristik individu dan jugadengan menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat bagi perusahaan.

1.4.2.2 Bagi Peneliti

Menambah wawasan serta pengetahuan khususnya karakteristik individu dan juga mengenai Gaya Kepemimpinan Transformasional, dan Transaksional dan kinerja Karyawan.

1.4.2.3 Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya tentang Karakteristik Individu Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional terhadap Kinerja Karyawan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan bisa melengkapi bahan referensi atau dokumentasi guna melengkapi perpustakaan apabila nanti dibutuhkan.

1.4.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi peneliti selanjutnya dan dapat dijadikan referensi untuk

melakukan penelitian sejenis dan lebih lanjut dalam bidang yang sama.

