

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

. PT. Midi Utama Indonesia Tbk. (MIDI) bergerak pada bidang ritel. MIDI membuka gerai pertama dengan nama Alfamidi, yang dikembangkan sebagai konsep 'supermarket mini' yang menempati luas area penjualan dari 200 - 400 meter persegi; dimana sekitar 20% luasnya digunakan untuk memajang produk fresh-food (buah, sayur dan makanan beku). Alfamidi dengan tagline 'Belanja Puas Harga Hemat' diposisikan untuk dapat memberikan pelayanan dan pengalaman belanja pelanggan agar terpenuhi kebutuhannya dan dengan harga yang hemat. Di tahun 2009, MIDI mengembangkan konsep 'convenience store' dengan nama 'Alfaexpress' dengan tagline 'Cepat dan Nyaman'; dimana konsepnya adalah mengutamakan kecepatan dan kenyamanan berbelanja pelanggan dalam memilih produk dan menyelesaikan transaksi pembayaran. MIDI tercatat pada Bursa Efek Indonesia di tahun 2010 pada papan Pengembangan. Perusahaan didirikan pada tahun 2007 dan berpusat di Tangerang, Banten, Indonesia.

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan Perusahaan antara lain bergerak dalam bidang perdagangan umum termasuk perdagangan toserba/swalayan dan minimarket. Kegiatan usaha utama Midi adalah dalam bidang perdagangan eceran untuk produk konsumen dengan mengoperasikan jaringan minimarket bernama Alfamidi, Alfaexpress dan sejak tahun 2011 Midi mulai mengembangkan jaringan convenience store dengan nama Lawson.

Dewasa ini iklim persaingan bisnis retail di Indonesia semakin keras dan menantang. Disatu sisi banyak bermunculan perusahaan - perusahaan ritel lokal yang baru, sedangkan disisi yang lain beberapa beberapa perusahaan ritel asing mulai masuk kedalam negeri. Dalam kompetisi tersebut, setiap perusahaan ritel saling bersaing untuk mempertahankan konsumen yang selama ini menggunakan produk atau jasa mereka dalam hal ini kedisiplinan dan semangat kerja akan menceminkan pelayanan yang baik dan melahirkan kepuasan konsumen. Para perusahaan tersebut berlomba - lomba untuk memuaskan konsumennya masing - masing agar mereka tidak beralih ke produk atau jasa perusahaan kompetitor.

Dalam suatu perusahaan, kepemimpinan memegang peranan yang sangat penting karena kepemimpinan itulah yang akan mengerakkan dan mengarahkan perusahaan dalam mencapai tujuan dan sekaligus merupakan tugas yang tidak mudah. Tidak mudah karena harus memahami setiap perilaku bawahan yang berbeda-beda. Perusahaan dalam melakukan evaluasi kinerja karyawan biasanya akan menggunakan sebuah indikator penilaian. Menurut Robbins (2015 : 260) pengukuran kinerja karyawan secara individu ada lima indikator, yaitu: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian

Menurut Siagian *dalam* Sutrisno (2016:213) mengatakan kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk memengaruhi orang lain, dalam hal ini bawahannya sedemikian rupa sehingga orang lain itu mau melakukan kehendak pemimpin meskipun secara pribadi hal itu mungkin tidak disenanginya. Tohardi *dalam* Sutrisno (2016:214) mengemukakan kepemimpinan adalah proses memengaruhi kegiatan individu dan kelompok dalam usaha untuk mencapai tujuan dalam situasi tertentu.

Perusahaan PT Midi Utama Indonesia bukan saja mengharapkan karyawannya mampu, cakap, dan terampil, tetapi mereka mau berkerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Kemampuan dan kecakapan karyawan tidak berguna bagi perusahaan jika mereka tidak berkerja giat.

Motivasi karyawan dalam suatu perusahaan dapat dianggap sederhana dan dapat pula menjadi masalah yang kompleks, karena pada dasarnya manusia mudah untuk dimotivasi dengan memberikan apa yang menjadi keinginannya. Pada PT Midi Utama Indonesia masalah motivasi dapat menjadi sulit dalam menentukan kompensasi karena dimana apa yang dianggap penting bagi karyawan belum tentu penting bagi karyawan lain, bila karyawan termotivasi, mereka akan berusaha berbuat sekuat tenaga untuk mewujudkan apa yang diinginkannya. Oleh karena itu, untuk meningkatkan motivasi karyawan, PT Midi Utama Indonesia memberikan keahlian dan keterampilan guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan sehingga tujuan perusahaan akan tercapai.

Motivasi kerja yang salah satunya disebabkan oleh pemberian kepuasan yang sesuai dapat terlihat dari kinerja karyawan tersebut dalam menjalankan tugasnya. Jika motivasi karyawan lebih diperhatikan oleh perusahaan maka diharapkan keahlian yang dimiliki karyawan dan motivasi kerja dapat meningkat sehingga kinerja karyawan dapat meningkat juga. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis seberapa besar kepuasan, keahlian, dan motivasi kerja mampu mempengaruhi kinerja karyawan.

Motivasi kerja menjadi hal yang penting bagi karyawan, karyawan yang termotivasi akan merasa lebih bahagia, sehat dan ingin datang untuk bekerja. Kurangnya motivasi karyawan dapat berdampak serius bagi tingkat absensi dan

keterlibatan karyawan. Semangat kerja karyawan yang rendah dapat merugikan pencapaian tujuan bisnis dan profitabilitas perusahaan. Survei Mazars yang dilakukan di Irlandia mengungkapkan hanya 58% dari karyawan termotivasi untuk melakukan yang lebih baik dan 42% dari karyawan kehilangan motivasi (McCarthy,2013). Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan motivasi karyawan agar antara perusahaan dan karyawan dapat berjalan dengan lancar tanpa saling merugikan.

Ketidak puasan para karyawan ini menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan dapat merugikan perusahaan yang bersangkutan. Misalnya; adanya aksi mogok kerja, kemangkiran karyawan meningkat, turunnya kinerja karyawan, dan lain-lain. Yang pada akhirnya akan menurunkan kinerja perusahaan itu sendiri. Maka, para perusahaan sebaiknya mengerti apa yang dibutuhkan para karyawan dan mengetahui keinginan-keinginan apa yang membuat karyawan puas dan meningkatkan kinerjanya, berikut semua konsekuensinya, termasuk apa dan berapa bonus yang akan mereka terima jika target atau tujuan kerjanya tercapai. Sehingga para karyawan tidak melakukan hal-hal yang tidak sepatasnya dikerjakan.

Kinerja merupakan masalah yang menarik dan selalu ditingkatkan oleh perusahaan manapun. Hal ini bisa dilihat dari manfaat yang didapat oleh individu, masyarakat, dan perusahaan. Bagi individu, kinerja dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhinya memungkinkan timbulnya usaha peningkatan hasil kerja yang maksimal dan peningkatan kebahagiaan hidup.

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu

(Hasibuan, 2014:105). Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya adalah motivasi, kepemimpinan, disiplin kerja, semangat kerja, pengembangan karir, tingkat pendidikan, keterampilan, sikap dan etika, motivasi, iklim kerja stress, teknologi, sarana prasarana, kesempatan kerja dan berprestasi. Karyawan yang selalu bersemangat dalam melakukan pekerjaannya akan memberikan hasil yang baik bagi perusahaan

Meningkatkan kinerja karyawan adalah hal yang mutlak dan harus dilakukan, karena hal tersebut merupakan faktor kunci kesuksesan suatu perusahaan. Maka dari itu penilaian kinerja terhadap karyawan merupakan tolak ukur utama dalam pengembangan sumber daya manusia. Yang akan berdampak pada pengambilan keputusan yang strategis.

Menurut Suwarno dan Donni Juni Priansa (2013:263), "kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan". Pemahaman serupa juga dikemukakan oleh Wibowo (2013: 501) yaitu "kepuasan kerja adalah derajat positif atau negatifnya perasaan seseorang mengenai berbagai segi tugas-tugas pekerjaan, tempat kerja dan hubungan dengan sesama pekerja"

Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat tidak hanya saat melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan kerja, atasan, mengikuti peraturan, dan lingkungan kerja. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaan.

Oleh karena itu, salah satu cara terbaik untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memaksimalkan motivasi, kepuasan kerja, pada karyawannya. Dengan adanya motivasi dan kepuasan kerja yang baik sudah seharusnya menjadi suatu dorongan untuk menciptakan kinerja yang maksimal dari seorang karyawan. Dengan kinerja yang maksimal dari setiap individu yang terlibat tentunya akan memberikan hasil yang terbaik terhadap kinerja secara keseluruhan. Bukan hanya unggul dalam persaingan, namun juga mampu meningkatkan profitabilitas.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas penulis mempunyai keinginan untuk mengangkat permasalahan kualitas produk dan harga dalam memenuhi kepuasan pelanggan PT. Midi Utama Indonesia dengan tujuan terbentuknya loyalitas konsumen kedalam sebuah penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kepuasan kerja dan dampaknya pada kinerja karyawan PT. Midi Utama Indonesia.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas , rumusan masalah yang dikemukakan oleh penulis adalah :

1. Apakah kepemimpinan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja PT. Midi Utama Indonesia?
2. Apakah motivasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja PT. Midi Utama Indonesia?
3. Apakah kepemimpinan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Midi Utama Indonesia?
4. Apakah motivasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Midi Utama Indonesia?

5. Apakah kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Midi Utama Indonesia?
6. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening PT. Midi Utama Indonesia?
7. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. Midi Utama Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Midi Utama Indonesia
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Midi Utama Indonesia
3. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PT. Midi Utama Indonesia
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Midi Utama Indonesia
5. Untuk mengetahui kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Midi Utama Indonesia
6. Untuk mengetahui kepemimpinan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening PT. Midi Utama Indonesia
7. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening PT. Midi Utama Indonesia

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pembaca

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan pembaca mengenai pengaruh kepemimpinan dan motivasi terhadap prestasi kerja dan dampaknya pada kinerja karyawan dan juga agar dapat digunakan sebagai rujukan maupun literatur dalam penelitian selanjutnya.

2. Bagi peneliti

Dengan Penelitian ini di harapkan penelitian dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan menambah pengalaman, wawasan serta belajar sebagai praktisi dalam menganalisis suatu masalah kemudian mengambil keputusan dan kesimpulan.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan kepemimpinan, motivasi dan prestasi kerja sehingga akan tercapai kinerja karyawan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh PT. Midi Utama Indonesia.

3. Bagi Lembaga

Untuk menambah khasanah perpustakaan dan referensi bagi peneliti lainnya untuk melakukan penelitian terhadap kajian dan pembahasan yang lebih baik lagi dan lebih bermanfaat di masa – masa yang akan datang.