

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia menjadi modal yang sangat penting dalam pembangunan di Indonesia. Untuk menjadi Negara maju, Indonesia membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, maka dari itu setiap perusahaan di Indonesia dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya manusia. Namun hal ini diduga belum dicapai oleh Indonesia, sebab berdasarkan data dari *Human Development Report (HDR)*, kualitas sumber daya manusia di Indonesia masuk dalam kategori sedang, yang berarti bahwa Human Development Index berada di angka 94-191. Data tersebut senada dengan laporan yang dikeluarkan oleh UNDP atau *United Nation Development* pada tahun 2014, bahwa pada tahun 2013 Indonesia berada pada peringkat 108 atau dalam kategori sedang, peringkat ini juga sama seperti peringkat pada tahun sebelumnya. Peringkat tersebut didasarkan atas beberapa komponen penilaian, yaitu Usia Harapan Hidup penduduk Indonesia mencapai 70,8 tahun, rata – rata lama sekolah yang diharapkan 12,7 tahun, dan Pendapatan Nasional Kasar (PNK) mencapai 8.970 dolar AS. (www.ipapedia.web.id/2015/12/potensi-sumber-daya-manusia-Indonesia.html diakses pada 14 Oktober 2016)

Oleh sebab itu sumber daya manusia di Indonesia perlu dikelola dengan sebaik mungkin untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, baik dalam perusahaan negeri maupun swasta. Pengelolaan sumber daya manusia dilakukan melalui manajemen sumber daya manusia (MSDM), dimana

manajemen sumber daya manusia merupakan proses untuk memperoleh, melatih, menilai dan mengompensasi karyawan, dan untuk mengurus relasi tenaga kerja mereka, kesehatan dan keselamatan mereka, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan. Proses manajemen sumber daya manusia tidak lepas dari peran seorang manajer dalam perusahaan, karena manajer adalah orang yang bertanggung jawab dalam pencapaian sasaran organisasi, dan ia melakukan pencapaian sasaran organisasi tersebut dengan cara mengelola usaha yang dilakukan oleh sejumlah orang dalam organisasi (Desler, Gery. 2016)

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi manajemen sumber daya manusia, salah satunya adalah gaya kepemimpinan, seperti yang diungkapkan oleh House Et. Al (1999) bahwa gaya kepemimpinan adalah kemampuan individu untuk mempengaruhi, memotivasi, dan membuat orang lain mampu memberikan kontribusinya demi efektifitas dan keberhasilan organisasi (Yukl Gary, 2009). Jadi, dalam mengelola sumber daya manusia diperlukan adanya gaya kepemimpinan yang tepat, sehingga dapat menghasilkan kesinergian dalam tim antara manajer dan bawahan, serta bawahannya memiliki kualitas kinerja yang bagus.

Selain gaya kepemimpinan, faktor lain yang mempengaruhi manajemen sumber daya manusia adalah faktor komunikasi, komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan atau informasi dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan tercapai persepsi atau pengertian yang sama (Feriyanto Andri dan Triana Shyta, 2015). Komunikasi yang harmonis antara pimpinan dengan bawahan dan antar karyawannya, menghasilkan sumber daya manusia yang potensial.

Kemampuan komunikasi seorang pemimpin dan bawahan apabila mampu disinergikan akan memberi dampak positif terhadap kinerja karyawan. Seorang pemimpin tidak hanya memberikan pengarahan dan pengawasan saja kepada bawahan, namun ia juga mampu mengomunikasikan hal – hal yang penting guna menciptakan suasana yang dinamis. Suasana yang demikian akan mampu mendorong semangat bekerja para karyawan yang pada akhirnya dapat memacu kinerjanya. Menurut Lawrech D. Brenn dalam bukunya *business Communication* mengatakan bahwa hakekatnya komunikasi ialah agar ide, berita, informasi, pesan yang dikomunikasikan itu dapat dimengerti dan ditafsirkan sama oleh orang lain. (Drs. Soleh Chabib MM. 1999).

Selain gaya kepemimpinan dan komunikasi, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor lingkungan. Faktor lingkungan tersebut dapat berupa kondisi fisik kantor yang meliputi penerangan, suhu udara, dan lain - lain yang mampu meningkatkan suasana kondusif dan semangat kerja serta berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Sedarmayanti, 2001). Menurut Mangkunegara (2006) lingkungan kerja meliputi uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja yang dinamis, peluang karir, dan fasilitas kerja yang memadai. Lingkungan kerja yang tidak memuaskan dapat menurunkan semangat kerja dan akhirnya menurunkan produktifitas kerja pegawai (Ahyari, 1986).

Disamping faktor – faktor diatas, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam perusahaan adalah disiplin kerja. Hal ini diduga berpengaruh pada kualitas kerja para karyawan, apabila karyawan tidak memiliki mentalitas disiplin kerja, maka sangat mengganggu jalannya perusahaan tersebut.

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa asuransi jiwa, dimana sebagian besar yang terlibat dalam bisnis ini adalah tenaga pemasarnya atau disebut sebagai agen. Tugas dan tanggung jawab agen Asuransi Jiwa Manulife Indonesia antara lain adalah menawarkan dan menjual produk – produk asuransi kepada calon nasabah atau calon pemegang polis, serta memberikan pelayanan yang sebaik – baiknya sesuai dengan kebutuhan calon pemegang polis. Pada umumnya produk asuransi merupakan produk dengan pangsa pasar untuk semua kalangan, oleh sebab itulah dibutuhkan karyawan – karyawan yang berkompeten sehingga dapat bekerja sesuai dengan tuntutan perusahaan. Hal ini pula yang menjadi tugas utama seorang pemimpin untuk menjadikan karyawan – karyawan di PT Asuransi Manulife menjadi berkualitas. Tanpa adanya bimbingan dari pimpinan, maka karyawan – karyawan di PT Asuransi Jiwa Manulife kemungkinan tidak bisa menguasai dan memahami produk – produk asuransi. Kualitas dari pemimpin itu sendiri juga dapat mempengaruhi berkembang atau tidaknya suatu perusahaan asuransi tersebut.

Dalam menghadapi persaingan pasar yang semakin ketat, tidak ada pilihan bagi PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia untuk lebih meningkatkan kinerja di beberapa aspek yang melingkupi masalah karyawan, pemasaran, dan juga yang berkaitan dengan pemberdayaan karyawannya. Di PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia para manajer harus dengan sangat teliti dalam membimbing para karyawan marketingnya, karena para karyawan marketing dituntut untuk dapat menguasai produk-produk asuransi yang ada di PT Asuransi Jiwa Manulife. Dengan bimbingan yang baik, maka karyawan dapat dipastikan untuk menguasai pemasaran asuransi jiwa Manulife dengan bersaing dengan perusahaan asuransi-asuransi lain. Suatu perusahaan, manajer merupakan

salah satu faktor penting karena faktor kepemimpinan dapat memberikan pengaruh yang berarti terhadap kinerja karyawan karena manajer yang menginformasikan, membimbing, serta mendampingi para karyawan marketing baru dalam berinteraksi langsung terhadap nasabah.

Faktor-faktor yang berhubungan dengan sikap, gaya, dan perilaku seorang manajer sangat berpengaruh terhadap karyawan yang dipimpinnya bahkan turut berpengaruh terhadap kinerja organisasi atau perusahaan. Menurut Siagian (1995) gaya kepemimpinan merupakan keterampilan dan kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain, melalui komunikasi baik langsung maupun tidak langsung dengan maksud untuk menggerakkan orang-orang tersebut agar dengan penuh pengertian dan kesadaran bersedia mengikuti kehendak-kehendak pemimpin tersebut. Pengaruh pemimpin dalam menjalankan tugasnya sangat penting. Secara teoritis konsep gaya kepemimpinan dikenal dengan adanya gaya kepemimpinan otoriter, gaya kepemimpinan paternalistik, gaya kepemimpinan *laissez faire*, gaya kepemimpinan demokratis, dan gaya kepemimpinan kharismatik (Siagian 2009:75)

Berdasarkan fenomena – fenomena dan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Lingkungan Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Marketing PT Asuransi Jiwa Indonesia Cabang Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah gaya kepemimpinan, komunikasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan marketing PT AJ Manulife Indonesia cabang Surabaya?
2. Apakah gaya kepemimpinan, komunikasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan marketing PT AJ Manulife Indonesia cabang Surabaya?
3. Diantara gaya kepemimpinan, komunikasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja, manakah yang berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan kerja marketing PT AJ Manulife Indonesia cabang Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan, komunikasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan marketing PT AJ Manulife Indonesia cabang Surabaya
2. Untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan, komunikasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan marketing PT AJ Manulife Indonesia cabang Surabaya

3. Untuk menganalisis diantara gaya kepemimpinan, komunikasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja, yang berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan kerja marketing PT AJ Manulife Indonesia cabang Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, perusahaan tempat melakukan penelitian, perguruan tinggi, dan pembaca dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Menambah dan memperluas wawasan pemikiran dan pengalaman dalam mengimplementasikan semua teori yang didapatkan selama perkuliahan dikampus dengan situasi dan kondisi dilapangan penelitian.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan demi kemajuan perusahaan, sebagai bahan masukan, referensi, pembanding dalam penyusunan suatu kebijakan untuk peningkatan kinerja karyawan.

3. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini dapat dijadikan penambahan wawasan terhadap mahasiswa yang membutuhkan ide – ide untuk melakukan penelitian yang akan datang.

4. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak – pihak yang berminat ataupun yang akan menggunakan hasil penelitian ini.