

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di hampir semua perusahaan yang ada, karyawan merupakan asset penting yang wajib mereka jaga. Oleh karena itu bagi perusahaan yang khususnya bergerak dibidang jasa pelayanan keuangan yang mengandalkan tingkat kinerja karyawan diperusahaannya, maka perusahaan tersebut dituntut untuk mampu mengoptimalkan kinerja karyawan. Salah satu pendekatan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan tersebut, dapat dilakukan melalui praktek kepemimpinan atau gaya kepemimpinan yang handal dan sistem kompensasi yang saling menguntungkan kedua belah pihak, baik perusahaan dan karyawannya.

Secara harfiah, kata kepemimpinan berasal dari kata pimpin. Kata pimpin memiliki beberapa bentuk kata-kata turunan seperti pimpin, memimpin, pimpinan, pemimpin dan kepemimpinan. Menurut ensiklopedi umum diartikan sebagai "hubungan yang erat antar seorang dan kelompok manusia, karena ada kepentingan yang sama". Hubungan tersebut ditandai oleh tingkah laku yang tertuju dan terbimbing dari pemimpin dan yang dipimpin. Berkaitan dengan hal tersebut, maka dalam kepemimpinan tentu akan melibatkan unsur pemimpin yakni orang yang akan mempengaruhi tingkah laku pengikutnya (*influence*) dan pengikut – pengikutnya (*influence*) dalam situasi tertentu.

Setiap pemimpin pada dasarnya memiliki perilaku yang berbeda dalam memimpin para pengikutnya, perilaku para pemimpin itu disebut dengan gaya kepemimpinan. Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang

mempengaruhi dan memotivasi orang lain untuk melakukan sesuatu sesuai tujuan bersama.

Kepemimpinan meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya. Kepemimpinan mempunyai kaitan erat dengan motivasi.

Hal tersebut dapat dilihat dari keberhasilan seorang pemimpin dalam menggerakkan orang lain dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat tergantung kepada kewibawaan, dan juga pimpinan itu dalam menciptakan motivasi dalam diri setiap orang bawahan, kolega, maupun atasan pimpinan itu sendiri.

Kepemimpinan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan semangat kerja karyawan dan kinerjanya, karena keberhasilan seorang pemimpin dalam menggerakkan orang lain dalam mencapai keuntungan Perusahaan. Kurang adanya peranan kepemimpinan dalam menciptakan komunikasi yang harmonis serta memberikan pembinaan karyawan, akan menyebabkan tingkat kinerja karyawan rendah.

Ilmu kepemimpinan pada dasarnya mempelajari tentang pengertian kepemimpinan, menafsirkan teori dan prinsip-prinsip kepemimpinan guna mengkaji sikap perilaku pemimpin dalam bertindak memimpin. Adanya komponen-komponen dalam kepemimpinan adalah pemimpin, pengikut, perilaku atau sikap pemimpin dalam memimpin. Sikap atau perilaku pemimpin akan menjadi stimuli yang menimbulkan tanggapan dari para pengikut berupa umpan balik dan wujud nyatanya berupa kepatuhan para pengikut atau reaksi menentang. Jadi hal tersebut dapat menjadi tolak ukur kepuasan para pengikut atau tingkat jumlah konflik pengikut.

Oleh karena itu seorang pemimpin mempunyai strategi handal yang mengajarkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dengan cara tersebut dapat meyakinkan nasabah menanamkan modal dan saham mereka diperusahaan itu.

Sebagaimana telah diketahui bahwa salah satu kegiatan utama bank adalah pemberian layanan. Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dibidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang semakin kompetitif. Dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat tersebut, masing-masing bank mau atau tidak mau harus mengembangkan konsep “pelayanan terbaik bagi nasabahnya”. Pengembangan ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang berpotensi.

Disamping itu untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah maka bank perlu menjaga citra yang baik dan positif di mata masyarakat. Untuk mempertahankan citra ini bank dapat membangunnya melalui peningkatan pada kuantitas dan kualitas produk perbankan yang dihasilkan, maupun melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya. Produk-produk yang ditawarkan oleh perusahaan penyedia jasa perbankan memang bisa jadi sama, namun perbedaan dapat dilihat dan dirasakan dari pelayanan yang diberikan oleh setiap bank kepada nasabah. Oleh karena itu, dalam persaingan yang semakin tajam, program-program pengembangan kualitas pelayanan menjadi hal yang bersifat wajib dilakukan oleh setiap pemain industri perbankan sehingga dapat dijadikan sebagai keunggulan bersaing.

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang menawarkan suatu produk atau jasa yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Standar pelayanan

merupakan suatu pembakuan pelayanan yang baik dan mengandung baku mutu pelayanan. Fokus dari pengembangan kualitas pelayanan oleh perusahaan perbankan terletak pada kepuasan nasabah. Zeithaml dan Bitner (1996) dalam Lupiyoadi (2013:228) menyatakan bahwa “faktor penentu utama kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa”.

Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap perbandingan antara tingkat harapan yang telah ada di dalam benak mereka dengan kinerja aktual yang mereka alami. Konsekuensi kepuasan atau ketidakpuasan nasabah sangat krusial bagi kelangsungan hidup dan daya saing perusahaan. Menurut Tjiptono (2012:55), ketidakpuasan pelanggan memunculkan sejumlah risiko, seperti boikot atau protes dari lembaga konsumen, komplain pelanggan, intervensi pemerintah, reaksi pesaing, dan masuknya produk substitusi baru ke pasar.

Kasmir (2010:161) menyatakan bahwa “apabila nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan, maka nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan atau dengan kata lain loyal kepada bank dan kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah yang baru sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.

Adanya pelayanan untuk mendapatkan kepuasan nasabah, Kami juga perlu memperhatikan suatu ketelitian kinerja karyawan untuk mendapatkan suatu kepercayaan. Ketelitian (*presisi*) adalah kesesuaian diantara beberapa data pengukuran yang sama yang dilakukan secara berulang. Tinggi rendahnya tingkat ketelitian hasil suatu pengukuran dapat dilihat dari harga deviasi hasil pengukuran. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, teliti di artikan dengan cermat, seksama, dan hati-hati, sedangkan cermat di artikan dengan seksama teliti, berhati-hati dalam mengerjakan

sesuatu. Atau dengan kata lain teliti artinya bertindak hati-hati, tidak ceroboh. Dengan tindakan yang teliti dalam melakukan kegiatan, akan mengurangi kesalahan-kesalahan sehingga menghasilkan data yang baik.

Teliti sangat berpengaruh penting terhadap kinerja karyawan, karena sikap teliti mempengaruhi psikologi karyawan tersebut. Dengan kata lain apabila karyawan melakukan kesalahan fatal, karyawan akan merasa takut dan putus asa. Sehingga faktor pemimpin di sini sangatlah penting. Guna memandu, menuntun, membimbing, membangun, atau memberi motivasi kerja, dan membuat jaringan komunikasi yang membawa pengikutnya kepada sasaran dituju dengan ketentuan waktu dan perencanaan.

Dari beberapa variabel yang sudah dijelaskan, pengaruh pemimpin sangatlah penting karena akan berdampak di kinerja karyawan itu sendiri maupun loyalitas karyawan serta loyalitas nasabah terhadap perusahaan tersebut.

Sebelum masuk lebih dalam penulis akan menjelaskan sedikit tentang perusahaan ini, perusahaan ini bernama PT.Bank Multiarta Sentosa (Bank MAS). Bank MAS didirikan berdasarkan Akta Notaris H.Saidus Sjahar, SH Nomor 201 tanggal 28 Juli 1992 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan Nomor C2-6998.HT.01.01.Th92 tanggal 25 Agustus 1992.

Kantor Pusat Bank MAS berkedudukan di Graha Bank MAS, Jalan Setiabudi Selatan Kav. 10, Kuningan, Jakarta Selatan, memperoleh ijin usaha sebagai Bank Umum Non Devisa melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 1093/KMK/017/1992 tanggal 15 Oktober 1992 dan ijin usaha Perdagangan Valuta Asing melalui Surat Keputusan Direktur Perizinan dan Informasi Perbankan Bank Indonesia Nomor 5/4KEP.DIR.PIP/2003 tanggal 24 Desember 2003.

Akhir tahun 2013 pemegang saham melakukan setoran modal sebesar Rp. 900.000.000.000,- (Sembilan ratus milyar rupiah). Jumlah modal disetor Bank MAS akhir tahun 2014 menjadi Rp. 1.055 Milyar dan sudah dicatat oleh Otoritas Jasa Keuangan sesuai Surat OJK No. S31/PB.333/2014 tanggal 20 Mei 2014 dan sesuai PBI No. 14/26/PBI/2012 tanggal 27 Desember 2012 tentang Kegiatan Usaha dan Jaringan Kantor Berdasarkan Modal Inti Bank maka Bank MAS dikelompokkan dalam BUKU 2 (dua)

Tujuan Penulis meneliti perusahaan ini dikarenakan terdapat beberapa fenomena kasus yang menyebabkan ketidakmampuan karyawan untuk tetap bertahan bekerja pada perusahaan ini sebagai akibat dari gaya kepemimpinan yang otoriter dan kegagalan pemimpin untuk mengayomi karyawan - karyawatnya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penelitian ini bermaksud mengungkap permasalahan dengan analisis jalur yang berjudul “ **Pengaruh Kepemimpinan, Ketelitian, Terhadap Kinerja Karyawan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Karyawan Di PT. Bank Multiarta Sentosa Surabaya**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dikemukakan oleh penulis, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Bank Multiarta Sentosa Surabaya ?
2. Apakah Ketelitian berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.BANK Multiarta Sentosa Surabaya ?
3. Apakah Kepemimpinan berpengaruh langsung terhadap loyalitas karyawan PT.Bank Multiarta Sentosa Surabaya ?

4. Apakah Ketelitian berpengaruh langsung terhadap loyalitas karyawan PT.Bank Multiarta Sentosa Surabaya ?
5. Apakah Kinerja karyawan berpengaruh terhadap loyalitas karyawan PT.Bank Multiarta Sentosa Surabaya ?
6. Apakah Kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang berdampak pada loyalitas karyawan PT.bank multiarta sentosa Surabaya?
7. Apakah Ketelitian berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang berdampak pada loyalitas karyawan PT.bank multiarta sentosa Surabaya?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan sebagai tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PT.Bank Multiarta Sentosa Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh ketelitian karyawan terhadap kinerja karyawan PT.Bank Multiarta Sentosa Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan PT.Bank Multiarta Sentosa Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh langsung ketelitian terhadap loyalitas karyawan PT.Bank Multiarta Sentosa Surabaya.
5. Untuk mengetahui pengaruh langsung kinerja karyawan terhadap loyalitas karyawan PT.Bank Multiarta Sentosa.
6. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan yang berdampak pada loyalitas karyawan PT Bank Multiarta Sentosa Surabaya.

7. Untuk mengetahui pengaruh ketelitian terhadap kinerja karyawan yang berdampak pada loyalitas karyawan PT Bank Multiarta Sentosa Surabaya

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Adapun penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi berbagai kalangan diantaranya dapat ditinjau dari aspek berikut ini :

1.4.1 Aspek Akademis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan ataupun referensi sekaligus bahan pertimbangan dan masukan untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

1.4.2 Aspek Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil kajian ini diharapkan dapat memberi gambaran secara lebih jelas peranan pemimpin dalam kinerja karyawannya guna meningkatkan sumber daya manusia dalam organisasi. Selain itu hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan kemampuan ketelitian, berpikir dalam menganalisa suatu permasalahan serta menerapkan segala ilmu yang telah diperoleh.

1.4.3 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat dijadikan masukan bagi PT.Bank Multiarta Sentosa Surabaya baik karyawan maupun perusahaan.