

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Perusahaan merupakan suatu bentuk dari organisasi yang mempunyai sebagai tujuan-tujuan tersebut dapat dicapai melalui pendayagunaan sumber daya manusia yang ada di dalamnya bersama-sama dengan sumber daya lainnya kinerja sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu organisasi guna mencapai tujuannya baik itu untuk organisasi berskala besar maupun organisasi kecil agar suatu organisasi dapat di kelola dengan baik dan dapat mencapai hasil sesuai dengan tujuan yang telah di tetapkan maka organisasi tersebut harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas Husnan (2001) organisasi merupakan kesatuan dari yang di koordinasikan secara sadar dengan sebuah batas yang reaktif dapat diidentifikasi bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan (Robbins 2006) semua tindakan yang di ambil dalam setiap kegiatan di prakarsai dan di tentukan oleh manusia yang menjadi anggota perusahaan perusahaan membutuhkan adanya factor sumber daya manusia yang potensian baik pemimpin maupun karyawan pada pola tugas dan pengawasan yang merupakan penentu tercapainya tujuan perusahaan sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan ketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat

Meningkatnya perkembangan teknologi informasi dewasa ini membuat telkomsel sebagai perusahaan operator penyedia telekomunikasi terbesar di indonesia

dengan memiliki 131,5 juta pelanggan. peningkatan pelayanan menjadi kunci utama dari telkomsel dengan membuat layanan telkomsel grapari merupakan unit layanan telkomsel yang memiliki fungsi sebagai tempat untuk melayani pelanggan dan calon pelanggan, salah satunya menyelesaikan permasalahan bagi pelanggan baik itu permasalahan mengenai produk dari telkomsel maupun pelayanan seluruh produknya. peningkatan jumlah kunjungan tertinggi terjadi pada tahun 2016 mencapai 12% disebabkan karena pada bulan desember 2016 layanan telkomsel 4G sudah masuk di kota kupang, sehingga banyak para pengguna kartu telkomsel yang datang untuk menukar kartu SIM untuk dapat menikmati layanan jaringan 4G yang sudah tersedia bagi para pelanggan telkomsel di kota kupang

Berbagai perusahaan organisasi dan lembaga tentunya mendapatkan kinerja karyawan yang baik dalam setiap bidang masing-masing dalam pemeliharaan dan pengelolaan sumber daya manusia sendiri tentu harus dapat perhatian yang lebih sumber daya manusia adalah salah satu factor yang berperan penting untuk kelangsungan perusahaan langkah yang di lakukan untuk mendapatkan kinerja karyawan yang memuaskan antara lain dengan melakukan motivasi kerja, disiplin kerja dan lingkungan kerja yang baik kinerja seseorang di pengaruhi oleh tingkat pendidikan karyawan motivasi dan pengalaman kerja kinerja di harapkan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik serta jumlah pekerjaan yang sesuai dengan standar tingkat pendidikan karyawan sangatlah mempengaruhi kinerjanya dengan pendidikan orang lebih mempunyai wawasan yang lebih luas dan umumnya tingkat pergaulannya juga lebih luas (Mandasari W 2015)

Kinerja karyawan adalah masalah utama dalam sebuah perusahaan kinerja yang memuaskan dari karyawan yang terjadi dengan sendirinya dan secara instan namun dibutuhkan evaluasi secara berkelanjutan kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi kinerja karyawan hasil atau prestasi kerja karyawan yang baik akan berdampak pada pencapaian tujuan organisasi kinerja karyawan yang erat kaitan dengan penilaian kinerja diperlukan untuk mengetahui hasil atau tingkat keberhasilan karyawan melalui penilaian kinerja hasil yang digunakan untuk tujuan yang meliputi keputusan sumber daya manusia evaluasi dan umpan balik tujuan yang mendasari penilaian kerja adalah untuk meningkatkan kinerja karyawan secara individu sehingga menyebabkan peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan umpan balik yang positif akan menunjukkan bahwa karyawan merasa dihargai dan dihormati dari hasil kerjanya dan dapat memberitahu hal apa yang perlu untuk ditingkatkan dari mereka sehingga karyawan akan meningkatkan kinerjanya ( Mayangsari M 2016 )

Grapari telkomsel adalah salah satu perusahaan telekomunikasi seluler di Indonesia, telkomsel merupakan operator telekomunikasi seluler GSM pertama di Indonesia yang resmi berdiri pada tanggal 26 Mei 1995 grapari telkomsel memiliki cabang hampir diseluruh Indonesia. Penelitian ini memfokuskan pada karyawan grapari telkomsel yang berlokasi di wilayah kota kupang kinerja karyawan grapari telkomsel juga dapat diukur melalui penyelesaian tugasnya secara efektif dan efisien serta melakukan peran dan fungsinya dan itu semua berhubungan linear dan berhubungan positif bagi keberhasilan suatu perusahaan setiap karyawan atau tenaga kerja berharap

agar sukses atau berhasil dalam melaksanakan setiap aktivitasnya yaitu mampu menghasilkan kinerja yang tinggi namun dari setiap aktivitas yang dilakukan belum tentu memuaskannya manfaat motivasi kerja yang utama adalah menciptakan semangat kerja sehingga kinerja meningkatkan manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan adanya motivasi yaitu pekerjaan bisa selesai tepat waktu artinya, pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang telah ditentukan, serta karyawan akan senang melakukan pekerjaannya sesuatu yang dikerjakan karena ada motivasi yang mendorongnya akan membuat orang senang mengerjakannya karyawan akan merasa dihargai dan akan bekerja lebih keras

Motivasi adalah dorongan upaya dan keinginan yang ada di dalam diri manusia yang mengaktifkan memberi daya serta mengarahkan perilaku untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik dalam lingkup pekerjaannya Robbins (2006) mendefinisikan motivasi sebagai proses yang ikut menentukan intensitas, arah, dan ketekunan individu dalam usaha mencapai sasaran kemampuan manusia dapat ditingkatkan dengan memberikan motivasi yang tepat. organisasi hanya akan berhasil mencapai tujuan dan berbagai sasarannya apabila semua komponen organisasi tersebut berupaya menampilkan kerja yang optimal agar dapat tercapainya kinerja yang baik salah satunya dengan motivasi yang baik masalah yang sering dihadapi organisasi adalah bagaimana mencari cara yang paling terbaik yang harus ditempuh agar dapat menggerakkan dan meningkatkan kinerja karyawannya agar secara sadar dan bertanggung jawab melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya karena setiap karyawan mempunyai kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda sehingga organisasi harus mengerti dan memahami kebutuhan serta keinginan para anggotanya karyawannya.

Kinerja seseorang merupakan ukuran sejauhmana keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas dan pekerjaannya (Widha Mandasari 2015) menjelaskan ada tiga factor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan tersebut usaha yang dicurahkan dan dukungan organisasi yang diterimanya kinerja karyawan sering diartikan sebagai pencapaian tugas dimana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja dalam mencapai visi dan misi tujuan organisasi. organisasi mampu menghidupkan semangat motivasi karyawan sehingga karyawan mampu dan mau berjuang dengan sungguh-sungguh untuk mencapai tujuannya karna tujuan individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap tujuan organisasi pemimpin merupakan tulang punggung pengembangan organisasi tanpa kepemimpinan yang baik akan sulit mencapai tujuan organisasi seorang pemimpin harus mampu menciptakan visi-misi dan mengembangkan strategi dengan kekuasaannya untuk mempengaruhi bawahan sesuai dengan tujuan organisasi.

Kinerja karyawan didefinisikan kemampuan karyawan dalam melakukan suatu keahlian tertentu kinerja karyawan sangatlah perlu sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas yang di bebakan kepadanya sehingga diperlukan penentuan criteria yang jelas dan tertukan serta di tetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan (Sinambela 2014) kinerja karyawan agar di kemudian hari dapat di jadikan sebagai sumber refrensi untuk meningkatkan kinerja karyawan karyawan akan dapat bekerja dengan baik jika memiliki kemampuan, ketrampilan dan karakteristik personal yang di tuntutan dan relevan dengan kebutuhan organisasi kinerja karyawan di tentukan oleh seberapa besar motivasi

karyawan dalam usaha mencapai standar yang ditetapkan organisasi selain usaha dan kemampuan serta sifat individu dukungan dari lingkungan juga diperlukan untuk memperkuat perilaku kerja dukungan tersebut dapat berupa dukungan secara manajemen ataupun dukungan langsung dari atasan atau supervisor yang dibentuk oleh lingkungan organisasi (Satwika Himan 2014)

Perilaku pemimpin merupakan salah satu intisari manajemen sumber daya pokok dan titik sentral dari setiap aktivitas yang terjadi dalam suatu perusahaan bagaimana kreativitas dan dinamika seorang pemimpin yang menjalankan wewenang pemimpin akan menentukan apakah tujuan perusahaan dapat dicapai atau tidak pemimpin yang dinamis dan kreatif dan organisasi yang dipimpinnya juga akan semakin dinamis dan aktivitas-aktivitas yang akan dilakukan akan semakin banyak jika seorang pemimpin yang kurang kreatif dan tidak dinamis maka perusahaan yang dipimpinnya pun akan melemah umumnya hal ini juga menentukan bagaimana perusahaan itu memimpin pekerja dan pekerjaannya kegiatan dan dinamika yang terjadi dalam perusahaan dan sebagian besar ditentukan oleh cara pemimpin memimpin perusahaan efektivitas para bawahan sebagian besar ditentukan oleh efektivitas kepemimpinan seorang pemimpin.

Pemimpin harus mengutamakan tugas tanggungjawab dalam membina hubungan yang harmonis baik dengan atasan maupun dengan para karyawan atau bawahannya jadi pemimpin harus mengadakan komunikasi keatas dan kebawah baik komunikasi formal maupun informal istilah dari perilaku pemimpin yaitu perilaku yang berarti sikap dan pemimpin yang berarti leader ketua atau penguasa untuk memimpin suatu organisasi.

Dalam kaitan kemungkinan ada berbagai factor yang dapat mempengaruhinya misalnya factor pemimpin kepuasan kerja gaji yang memadai disiplin promosi fasilitas yang nyaman dan lain-lain seorang pemimpin adalah cara seorang pemimpin yang mempengaruhi perilaku bawahannya agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi pemimpin mempunyai peranan strategis dalam proses pemberdayaan agen perubahan dalam pemberdayaan ada proses distribusi kekuasaan tanggungjawab dari seorang pimpinan adalah untuk mendorong kelompok kearah pencapaian tujuan yang bermanfaat untuk anggota-anggota kelompok dan kelompok perlu merasakan bahwa mereka memiliki sesuatu yang bermanfaat yang harus dilakukan dan sesuatu yang dapat dilakukan keberhasilan seorang pimpinan bergantung kepada cara bagaimana pimpinan memimpin bawahannya melalui perilaku yang di tunjukan dalam sikap dan perbuatannya serta dari aturan yang di terapkan pada organisasi dimana iya memimpin.

**Tabel I.I**

Data penjualan kartu Grapari Telkomsel kota kupang tahun 2017-2020

Tahun	Target penjualan kartu		Realisasi penjualan kartu	
2017	38.400 pcs	Rp.192.000.000	35.125 pcs	Rp.175.625.000
2018	35.400 pcs	Rp.177.000.000	34.250 pcs	Rp.171.250.000
2019	37.200 pcs	Rp.186.000.000	33.150 pcs	Rp.165.750.000
2020	33.600 pcs	Rp.168.000.000	29.750 pcs	Rp.148.750.000
Total	145.200 pcs	Rp.762.000.000	132.275 pcs	Rp.661.375.000

Sumber : Data Grapari Telkomsel kota kupang

Berdasarkan data produk penjualan diatas menggambarkan penjualan kartu yang di capai grapari telkomsel kota kupang dari tahun 2017-2019 meningkat sebesar Rp:175.625.000 sedangkan tahun 2020 mengalami penurunan sebesar Rp:148.750.000 namun penjualan tersebut belum mencapai target yang di harapkan karna terjadi ketika jumlah kasus terkonfirmasi positif di kota kupang yang semakin banyak sehingga karyawan memiliki rasa kurang nyaman, yang menyebabkan motivasi kerja karyawan menjadi berkurang.

Ini menjadi alasan mendasar peneliti menggunakan variabel perilaku pemimpin, motivasi kerja dan kinerja karyawan dalam penelitian ini untuk menganalisi apakah mempunyai pengaruh perilaku pemimpin terhadap kinerja karyawan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan

Pemimpin sebagai konsep manajemen Menurut Keith (2012) merupakan kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain dalam mencapai tujuan dengan antusias. Menurut Hasibuan (2011) kepemimpinan adalah cara seseorang memimpin mempengaruhi perilaku bawahannya agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Miftah (2012) menyatakan bahwa pemimpin yang baik haruslah mampu memotivasi karyawan dalam bekerja

Motivasi merupakan daya dorong bagi seseorang untuk memberikan kontribusi yang sebesar mungkin demi keberhasilan organisasi mencapai tujuannya karena dengan tercapainya tujuan organisasi berarti tercapai pula tujuan pribadi para anggota organisasi yang bersangkutan (Siagian 2010) motivasi merupakan pemberian dorongan-dorongan individu untuk bertindak yang menyebabkan orang tersebut berperilaku dengan cara tertentu yang mengarah pada tujuan pengaruh perilaku pemimpin Ghozali (2013)



pemberian motivasi merupakan salah satu tujuan agar karyawan yang diberi motivasi dapat bekerja sesuai dengan acuan kerja dan tanggung jawab yang diberikan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Penelitian mengenai pengaruh perilaku pemimpin dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan telah banyak dilakukan sebelumnya. Namun dalam penelitian tersebut masih banyak perbedaan hasil penelitiannya. Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Rachmawati dan Hidayat (2010) menyatakan bahwa perilaku pemimpin mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Brahmasari dan Suprayetno (2010) menunjukkan bahwa perilaku pemimpin tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Grapari Telkomsel kota medan

Penelitian mengenai motivasi kerja sebagai variabel independen yang mempengaruhi kinerja karyawan juga telah banyak dilakukan. Penelitian yang dilakukan Brahmasari dan Suprayetno (2012) menyimpulkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Rachmawati dan Riyadi (2014) yang menyatakan bahwa motivasi kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Grapari Telkomsel kota malang.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul:  
**“Analisis Pengaruh Perilaku Pemimpin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Grapari Telkomsel Di Kota Kupang”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah: Analisis Pengaruh Perilaku Pemimpin dan motivasi kerjaterhadap kinerja karyawan pada Grapari Telkomsel di kota kupang.

### **1.3. Persoalan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka yang menjadi persoalan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah perilaku pemimpin berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada grapari Telkomsel di kota kupang?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada grapari Telkomsel di kota kupang?

### **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Tujuan penelitian**

1. untuk menganalisis pengaruh perilaku pemimpin terhadap kinerja karyawan pada grapari Telkomsel di kota kupang
2. untuk menganalisis motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada grapari Telkomsel di kota kupang

#### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Akademik

Proposal ini diharapkan menjadi salah satu bahan referensi bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan di Universitas Kristen Artha Wacana Kupang

##### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan atau masukan bagi lembaga/organisasi yang bersangkutan untuk mempelajari sampai sejauh mana kecenderungan perilaku pemimpin dan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan