

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Manusia memegang peranan penting dalam semua proses kehidupan, karena manusia sangat pemikir, perencana, sekaligus pelaksana segala kegiatan. Oleh karena itu manusia merupakan salah satu sumber daya dimiliki oleh perusahaan, yaitu sumber daya manusia. Guna mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan perlu melakukan manajemen sumber daya yang baik. Manajemen sumber daya manusia perlu dilakukan agar sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan dapat diarahkan secara efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi baik dalam skala besar maupun kecil. Pada suatu organisasi, karyawan yang bekerja selalu tergantung pada perilaku dari seorang pemimpin dalam kepemimpinannya sehari-hari. Seorang pemimpin organisasi akan diakui sebagai seorang pemimpin apabila pemimpin dapat memberi pengaruh dan mampu mengarahkan bawahannya pada tujuan organisasi.

Setiap pemimpin memiliki gaya memimpin yang berbeda-beda yang disebut dengan gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan adalah salah satu cara yang dilakukan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku orang lain dan merupakan norma perilaku yang dipergunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba

mempengaruhi perilaku orang lain. Gaya kepemimpinan mewakili keterampilan dan sikap dari seorang pemimpin. Gaya kepemimpinan memiliki pengaruh yang kuat terhadap jalannya organisasi dan kelangsungan hidup organisasi. James, *et.al* dalam Reza (2010) mengemukakan bahwa gaya kepemimpinan adalah berbagai pola tingkah laku yang disukai oleh pemimpin dalam proses mengarahkan dan mempengaruhi pekerja. Penelitian yang dilakukan oleh Satyawati dan Suartana (2014) menemukan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Seorang pemimpin harus menerapkan gaya kepemimpinan untuk mengarahkan bawahannya, karena seorang pemimpin sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya (Waridin dan Bambang Guritno dalam Reza, 2010). Pemimpin merupakan bagian dari budaya organisasi, tetapi seorang pemimpin juga memiliki kemungkinan untuk bertindak sebagai pelaksana perubahan dalam budaya (Pors dalam Satyawati dan Suartana, 2014).

Budaya merupakan sistem nilai organisasi dan dapat mempengaruhi cara pekerjaan dilakukan dan cara karyawan berperilaku. Norma-norma dan kebiasaan yang diterima sebagai suatu kebenaran oleh semua orang dalam organisasi terangkum dalam budaya organisasi (Wibowo dalam Lukita, 2013). Budaya organisasi memiliki dampak pada efisiensi dan efektivitas organisasi. Budaya organisasi adalah satu wujud anggapan yang dimiliki, diterima secara implisit oleh kelompok dan menentukan bagaimana kelompok tersebut merasakan, memikirkan,

bereaksi lingkungannya yang beraneka ragam (Kreitner dan Kinicki dalam Wibowo dan Yanuar, 2016). Dengan adanya pembentukan budaya organisasi yang baik akan menyebabkan para karyawan lebih terpacu dalam bekerja sehingga akan meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan yang lebih tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Herawan, *et.al* (2015) menemukan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan dampak atau hasil dari kesuksesan dalam bekerja. Biasanya orang akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang dijalankan apabila apa yang dikerjakan dianggap telah memnuhi harapan, sesuai dengan tujuannya dalam bekerja. Apabila seseorang menginginkan sesuatu pasti memiliki harapan dan akan termotivasi untuk melakukan tindakan untuk mencapai harapan tersebut. Jika harapan tersebut terpenuhi, maka yang dirasa adalah sebuah kepuasan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan secara signifikan adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan pekerjaan itu sendiri, dengan kondisi kerja, dengan pimpinan, dengan rekan kerja, dengan pengawasan, dengan promosi jabatan dan dengan gaji (Baihaqi, 2010). Hasibuan dalam Robin dan Roy (2015) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Menurut Robbins dalam Wibowo dan Yanuar (2016) kepuasan kerja merupakan sikap umum individu terhadap pekerjaannya atau penilaian karyawan atas seberapa puas atau tidak puas terhadap

pekerjaannya. Menurut Suwatno dan Priansa dalam Abelio dan Fransisca (2015) kepuasan kerja dapat ditinjau dari dua sisi, (1) sisi karyawan, kepuasan kerja akan memunculkan perasaan menyenangkan dalam bekerja. (2) Sisi perusahaan, kepuasan kerja akan meningkatkan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan pelayanan prima. Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik.

Terciptanya kepuasan kerja didukung oleh gaya kepemimpinan dan budaya organisasi yang diterapkan dengan baik dan dapat diterima oleh seluruh karyawan dalam sebuah organisasi. Hal inilah yang ingin penulis gali pada PT PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Madiun sebagai salah satu area pelayanan yang dimiliki oleh PT PLN Distribusi Jawa Timur. Wilayah pelayanan PT PLN APJ Madiun mencakup Kota Madiun, Kabupaten Madiun, Kabupaten Magetan, Kabupaten Ngawi. Di wilayah kota Madiun, PT PLN APJ Madiun memiliki Unit Pelayan dan Unit Jaringan Teknik. Sebagai contoh unit pelayanan memberikan pelayanan yang berhubungan dengan pembayaran rekening listrik, pelayanan sambungan baru, perubahan daya. Sedangkan Unit Jaringan menangani pelayanan teknik seperti SUTM (Saluran Udara Tegangan Menengah), SUTR (Saluran Udara Tegangan Rendah), SR (Sambungan Rumah).

Pada Unit Jaringan apabila terjadi pengaduan dari pelanggan mengenai gangguan *SR lost contact*, MCB rusak dan kwh meter rusak/macet. Setiap pengaduan dari pelanggan langsung ditindaklanjuti oleh petugas, sebab unit Jaringan PT. PLN APJ Madiun ingin memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis melalui penelitian ini ingin memahami dan menganalisis lebih jauh mengenai **Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT PLN Area Pelayanan dan Jaringan Kota Madiun.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka masalah yang dapat dirumuskan yaitu :

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan PT PLN Area Pelayanan dan Jaringan Kota Madiun?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan PT PLN Area Pelayanan dan Jaringan Kota Madiun?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis signifikansi pengaruh positif gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan PT PLN Area Pelayanan dan Jaringan Kota Madiun.
2. Menganalisis signifikansi pengaruh positif budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT PLN Area Pelayanan dan Jaringan Kota Madiun.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan penelitian mengenai pengaruh gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan maka diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi :

1. Penulis

Penelitian yang penulis lakukan dapat memberikan wawasan dan menambah pengetahuan mengenai kepuasan kerja karyawan.

2. Perusahaan

Sebagai masukan pentingnya kepuasan kerja serta sejauh mana hal tersebut dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan guna menunjang pencapaian tujuan perusahaan.

## **E. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini berisi mengenai penjabaran teori-teori yang melandasi penelitian ini dan pengembangan hipotesis.

### **BAB III METODA PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai desain penelitian, obyek penelitian, variabel penelitian, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi data penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang simpulan dan saran-saran yang dapat digunakan dan diperhatikan untuk perbaikan-perbaikan yang ditujukan kepada perusahaan maupun pada peneliti selanjutnya.