

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepemimpinan merupakan salah satu isu dalam manajemen yang masih cukup menarik untuk diperbincangkan hingga saat ini. Media massa, baik elektronik maupun cetak, seringkali menampilkan opini dan pembicaraan yang membahas seputar kepemimpinan. Peran kepemimpinan yang sangat strategis dan penting bagi pencapaian misi, visi, dan tujuan suatu organisasi, merupakan salah satu motif yang mendorong manusia untuk selalu menyelidiki seluk-beluk yang terkait dengan kepemimpinan. Kualitas dari seorang pemimpin sering kali dianggap sebagai faktor terpenting dalam keberhasilan atau kegagalan organisasi (Bass, 1990 dalam Menon, 2002). Pemimpin memegang peran kunci dalam memformulasikan dan mengimplementasikan strategi organisasi (Su'ud 2002).

Selama ini kepemimpinan dipertimbangkan sebagai faktor penting dalam menciptakan sikap-sikap dalam bekerja. Hal ini sesuai dengan penelitian Martoyo, (2000). Yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya itu sendiri, situasi kerja dan kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan.

Ada beberapa macam teori tentang kepemimpinan salah satunya adalah Teori path-goal. Teori path-goal atau *house's path goal theory* dikembangkan oleh Robert J. House dan berakar dari teori harapan. Teori ini didasarkan pada premis bahwa persepsi

karyawan tentang harapan antara usaha dan kinerja sangat dipengaruhi oleh perilaku seorang pemimpin. Para pemimpin membantu bawahan terhadap pemenuhan akan penghargaan dengan memperjelas tujuan dan menghilangkan hambatan kinerja. Pemimpin melakukannya dengan memberikan informasi, dukungan, dan sumber daya lainnya yang dibutuhkan oleh karyawan untuk menyelesaikan tugas. Dengan kata lain kepuasan atas kebutuhan mereka bergantung atas kinerja efektif, dan arahan, bimbingan, dan dukungan yang diperlukan. Teori path-goal menganut pandangan kepemimpinan sebagai pelayan. Kepemimpinan tidak dipandang sebagai sebuah kekuasaan sebaliknya pemimpin bertindak sebagai pelatih dan fasilitator kepada bawahan mereka.

Menurut teori *Path-Goal*, dikemukakan empat tipe kepemimpinan antara lain: Pertama, kepemimpinan direktif yaitu disini pemimpin memberikan pedoman yang memungkinkan bawahan tahu apa yang diharapkan dari mereka, menetapkan standar kinerja bagi mereka, dan mengontrol perilaku ketika standar kinerja tidak terpenuhi. Pemimpin secara bijaksana memberikan penghargaan dan sanksi disiplin. Bawahan diharap mengikuti aturan dan kebijakan yang dikeluarkan. Kedua, kepemimpinan supportif yaitu pemimpin yang sifatnya mengayomi bawahan dan menampilkan perhatian pribadi terhadap kebutuhan, dan kesejahteraan mereka. Ketiga, kepemimpinan partisipatif yaitu pemimpin yang percaya pengambilan keputusan dalam kelompok dan berbagi informasi dengan bawahan. Dia berkonsultasi dengan bawahannya mengenai keputusan penting berkaitan dengan pekerjaan, tujuan tugas, dan cara untuk menyelesaikan tujuan. Keempat, pemimpin menetapkan tujuan yang menantang dan mendorong karyawan untuk mencapai kinerja terbaik mereka. Pemimpin percaya bahwa

karyawan cukup bertanggung jawab untuk mencapai tujuan yang menantang. Gaya ini sama dengan pandangan teori penetapan tujuan.

Teori *Path Goal* (Robert J. House) menjelaskan tentang perilaku pemimpin gaya direktif, gaya supportif, gaya partisipatif, dan gaya orientasi prestasi mempengaruhi pengharapan ini. Sehingga mempengaruhi prestasi kerja dan kinerja bawahan. Dengan mempergunakan salah satu dari empat gaya tersebut, seorang pemimpin harus berusaha untuk mempengaruhi persepsi para bawahan dan mampu memberikan motivasi kepada mereka tentang kejelasan-kejelasan tugasnya, pencapaian tujuan, kepuasan kerja dan pelaksanaan efektif (Griffin, 1980).

Variabel gaya kepemimpinan supportif merupakan variabel yang memiliki pengaruh terbesar dalam hubungannya dengan kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan supportif sangat mempengaruhi kepuasan kerja. Hasil pengujian hipotesis ini memperkuat hasil penelitian dari Griffin (1980) dan Mc Nesse-Smith (1996) dan Lok & Crawford (2004) yang menyatakan adanya korelasi positif antara sikap pimpinan gaya kepemimpinan supportif dengan kepuasan kerja. Kepemimpinan supportif adalah Pemimpin bersifat ramah dan menunjukkan kepedulian akan kebutuhan bawahan. Ia juga memperlakukan semua bawahan secara sama serta mengakui dan memperhatikan keberadaan, status, dan kebutuhan-kebutuhan pribadi bawahan, sebagai usaha untuk mengembangkan hubungan *interpersonal* yang menyenangkan di antara anggota kelompok. Kepemimpinan pendukung (*supportive*) memberikan pengaruh yang besar terhadap kinerja bawahan pada saat mereka sedang mengalami frustrasi dan kekecewaan Koontz dkk dalam Kajanto, (2003).

Menurut penelitian terdahulu Fiedler & Garcia, (1987) berpendapat bahwa ketika seseorang berada di bawah stres, maka mereka akan kehilangan kemampuannya untuk menggunakan kecerdasan sehari-hari mereka dan mengandalkan pengalaman mereka. Pada saat itu, kecerdasan secara negatif terkait dengan kinerja mereka. Cobb (1976) menyarankan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja dan supervisor akan dapat menurunkan tingkat stres di antara karyawan sehingga memungkinkan mereka untuk mengatasinya.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah suasana psikologis tentang perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap suatu pekerjaan mereka (Davis dan Keith (1985). Sementara itu Porter dan Lawler dalam Bavendam, J. (2000) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan bangunan undimensional, dimana seseorang memiliki kepuasan umum atau ketidakpuasan dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja secara umum mencakup berbagai hal, seperti kognisi, emosi dan kecenderungan perilaku seseorang.

Sedangkan Smith dkk, dalam Bavendam, J. (2000) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja bersifat multidimensi, seperti dimana seseorang merasa lebih atau kurang puas dengan pekerjaannya, *supervisornya*, tempat kerjanya dan sebagainya. Kepuasan kerja bersifat multidimensional maka kepuasan kerja dapat mewakili sikap secara menyeluruh (kepuasan umum) atau hanya mengacu pada beberapa bagian dari pekerjaan seseorang saja. Artinya meskipun secara umum mencerminkan rasa kepuasan yang sangat tinggi tetapi dapat saja seseorang akan merasa tidak puas dengan salah satu

atau beberapa aspek saja misalnya jadwal liburan (Davis, Keith, 1985). Pada umumnya turunnya semangat kerja karyawan dapat terjadi karena ketidakpuasan pegawai atau karyawan yang bersangkutan baik secara materi maupun nonmateri. Apabila seorang tidak memiliki semangat dalam bekerja, maka semua pekerjaan tidak dapat dilaksanakan dengan baik, sehingga akan merugikan perusahaan. Secara sederhana, *Job satisfaction* dapat diartikan sebagai apa yang membuat orang-orang menginginkan dan menyenangi suatu pekerjaan. Apa yang membuat mereka bahagia dalam pekerjaannya atau memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya tersebut.

Oleh sebab itu peneliti beranggapan bahwa diperlukan adanya gaya kepemimpinan supportif dalam masalah tersebut, karena gaya kepemimpinan supportif memiliki ciri-ciri seperti adanya keinginan untuk mendengarkan keluhan yang dirasakan dari beban pekerjaan karyawan, memberikan saran-saran serta memotivasi karyawan agar lebih memahami tentang tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan tersebut agar dapat dikerjakan dengan sebaik-baiknya. Selain itu kepemimpinan model ini mempunyai kesediaan untuk menjelaskan sendiri kepada bawahan, lebih bersahabat, mudah didekati, dan mempunyai perhatian kemanusiaan yang murni terhadap para bawahannya, sehingga sangat memberikan pengaruh yang besar terhadap kinerja bawahan pada saat mereka sedang mengalami frustrasi dan kekecewaan.

Hasil penelitian terdahulu mengatakan para pemimpin yang efektif dapat memberikan keseimbangan antara struktur inisiasi dan pertimbangan (gaya kepemimpinan supportif) untuk mengurangi stres kerja dalam organisasi agar dapat mencapai tujuan organisasi (Jam dkk, 2010). Dalam hal ini, pemimpin mendukung serta berperan penting dalam memotivasi karyawan dengan menyediakan lingkungan

yang ramah dan menyenangkan, sehingga dapat mengurangi stres kerja mereka dan membantu mereka untuk bekerja dengan cara yang lebih baik.

Berdasarkan pemikiran bahwa dari hasil penelitian terdahulu variabel gaya kepemimpinan supportif merupakan variabel yang memiliki pengaruh terbesar diantara gaya kepemimpinan lainnya dalam hubungannya dengan kepuasan kerja, akan tetapi belum terlalu banyak orang yang meneliti tentang gaya kepemimpinan supportif sebagai salah satu penentu dari kepuasan kerja karyawan, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Gaya Kepemimpinan Supportif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan *Cleaning Service* Di Universitas Kristen Maranatha Bandung** ”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan agar pembahasan dan pemecahan masalah tidak menyimpang, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

- Apakah terdapat pengaruh perilaku *gaya kepemimpinan supportif* terhadap *kepuasan kerja karyawan* bagian *cleaning service* di Universitas Kristen Maranatha?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan mengadakan penelitian ini adalah :

- Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *gaya kepemimpinan supportif* terhadap *kepuasan kerja karyawan*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat pada dua pihak.

1. Peneliti dan akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan perkembangan pemahaman teori dan dukungan empiris mengenai *gaya kepemimpinan supportif* dan *kepuasan kerja karyawan*.

2. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi satu sumber informasi untuk meninjau kembali terhadap manajemen SDM kaitannya mengenai *kepuasan kerja karyawan* yang dipengaruhi oleh *gaya kepemimpinan supportif*.