

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Keberhasilan suatu perusahaan tidak lepas dari peranan Sumber Daya Manusia (SDM), karena SDM merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan di samping faktor yang lain seperti modal (Hariandja, 2002; dalam Pangaribuan, 2013). SDM merupakan penggerak organisasi, dapat menunjukkan apakah suatu organisasi telah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tujuannya. SDM juga menjadi modal utama dan berharga yang dimiliki oleh perusahaan dan sudah sepatutnya mendapatkan perhatian yang lebih dan dikelola dengan baik sehingga mampu mendukung semua kegiatan operasional perusahaan, dan melakukan pekerjaannya secara maksimal. Suatu organisasi akan mampu bertahan dalam persaingan apabila memiliki SDM yang berkualitas.

Untuk mendapatkan SDM yang berkualitas bukanlah hal yang mudah, memerlukan peran seluruh elemen yang ada dalam organisasi, yaitu baik karyawan, pimpinan, maupun sistem yang terdapat dalam organisasi itu, harus merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan. Perpaduannya diharapkan dapat menciptakan suatu lingkungan kerja yang nyaman, sehingga baik pimpinan maupun karyawan tersebut dapat bekerja secara maksimal, dan mampu menciptakan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja karyawan memiliki peran penting dalam rangka mendukung tercapainya tujuan-tujuan perusahaan dan pada dasarnya merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terkait sudut pandang karyawan terhadap pekerjaan (Damara, 2015). Kepuasan kerja adalah faktor pendorong meningkatnya kinerja pegawai yang pada gilirannya akan memberikan

kontribusi kepada peningkatan kinerja organisasi (Gorda, 2004; dalam Dermawan, dkk, 2012). Kepuasan kerja berpengaruh cukup besar baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap produktivitas organisasi, dapat menciptakan suatu dorongan untuk melakukan yang terbaik, tanpa adanya kepuasan kerja, merupakan awal dari munculnya masalah-masalah organisasi, seperti konflik antara pimpinan dan karyawan, ketidaksiplinan, menurunnya motivasi kerja yang mengakibatkan produktivitas kerja menurun, serta tingginya perputaran (*turnover*) pekerja.

Kerjasama yang baik di antara seluruh SDM yang ada sangatlah penting, untuk itu dibutuhkan seorang pemimpin yang sanggup membentuk suasana kerja yang dapat membawa karyawan senang melakukan pekerjaannya. Perasaan senang itulah yang membuat karyawan mampu memberikan lebih daripada yang diharapkan oleh perusahaan. Rasa senang ini muncul dikarenakan adanya kepuasan dalam diri karyawan.

Kepemimpinan dalam suatu organisasi merupakan suatu faktor yang menentukan atas berhasil tidaknya suatu organisasi atau usaha (Martoyo, 2000; dalam Pangaribuan, 2013). Pemimpin memiliki peranan sebagai pencetus tujuan, merancang sistem kerja, mengorganisasikan, dan mengendalikan seluruh SDM sehingga tercapainya tujuan organisasi. Seorang pemimpin harus memiliki wibawa dan gaya kepemimpinan yang dapat memengaruhi bawahannya untuk secara sadar melakukan yang terbaik dalam melakukan pekerjaannya, sehingga visi dan misi perusahaan dapat tercapai sesuai rencana.

Secara khusus, dari sekian banyak gaya kepemimpinan, peneliti tertarik untuk melakukan riset tentang pengaruh suatu gaya kepemimpinan yang disebut dengan *Servant Leadership*. Hal ini dikarenakan berdasarkan hasil-hasil penelitian

sebelumnya menyatakan bahwa *Servant Leadership* memiliki ciri khas yaitu menghargai pegawainya sebagai seorang rekan kerja dan mampu memberikan rasa dihargai dalam diri pegawai, yang tentunya akan memengaruhi kepuasan kerja pegawai itu sendiri, sehingga pegawai tersebut dapat dengan secara sadar memberikan kontribusi terbaiknya bagi perusahaan.

Universitas Kristen Maranatha (UKM) sebagai institusi pendidikan memiliki visi menjadi perguruan tinggi yang mandiri dan berdaya cipta, serta mampu mengisi dan mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni abad ke-21 berdasarkan kasih dan keteladanan Yesus Kristus; serta misinya yaitu untuk mengembangkan cendekiawan yang handal, suasana yang kondusif, dan nilai-nilai hidup yang kristiani sebagai upaya pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni dalam penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi. Berdasarkan visi dan misinya itu, UKM dituntut untuk menghasilkan para lulusan yang akan menjadi penerus bangsa, untuk itu perlu memberikan contoh kepemimpinan yang baik, yang dapat menjadi panutan bagi mereka sebagai calon pemimpin dan agen perubahan sosial yang efektif.

UKM juga mengusung nilai-nilai yang biasa disebut dengan ICE, yaitu kepanjangan dari *Integrity, Care* dan *Excellent* yang dalam bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai Integritas, Kepedulian dan Keprimaan. Nilai-nilai tersebut menjadi dasar pelayanannya. UKM menjabarkan nilai-nilai tersebut, seperti yang dapat kita lihat dalam *website* UKM, yaitu www.maranatha.edu, sebagai berikut:

1. Integritas merupakan nilai dalam ranah menjadi diri sendiri (*value of being*).

Integritas adalah sebuah kualitas yang mendorong seseorang untuk menjadi jujur, hidup bermoral dan dapat diandalkan/dipercaya, dimana kata-kata dan

perbuatannya merupakan suatu keutuhan/bersesuaian (tidak kontradiksi) kapan saja dan sewaktu bersama siapa saja;

2. Kepedulian (*Care*), yaitu nilai dalam ranah berelasi (*value of relating*).

Kepedulian adalah sebuah keseriusan hati dan tindakan yang lahir dari kasih yang mendalam dalam rangka memelihara relasi yang berkesinambungan dan mencegah terjadinya kerusakan relasi tersebut;

3. Keprimaan/*Excellence*, yaitu nilai dalam ranah berkarya (*value of working*).

Keprimaan adalah sebuah kualitas diri untuk mencapai hasil terbaik dan berbeda (*exceptional good/distinguished*) melalui ketekunan, sikap yang otentik dan standar yang dinamis.

Sehubungan dengan visi, misi dan nilai yang diusung, terlihat bahwa UKM memiliki nilai-nilai yang terdapat juga dalam *Servant Leadership*, dan seharusnya dapat menerapkan gaya kepemimpinan ini dalam pergerakannya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap beberapa pegawai di UKM, didapati bahwa sebagian pemimpin sudah menerapkan *Servant Leadership*, yaitu yang mengedepankan pelayanan dibandingkan kepentingan pemimpin itu sendiri, memberi teladan hidup dan membimbing agar bawahannya menjadi lebih maju; namun sebagian lagi merasa bahwa Universitas Kristen Maranatha memiliki tuntutan bekerja yang tinggi, dan lebih menerapkan *punishment* dibanding *reward* atas prestasi, khususnya di kalangan Tenaga Kependidikan. Prestasi dipandang sebagai suatu keharusan dan tidak perlu diapresiasi secara khusus, sehingga sebagian karyawan tidak termotivasi untuk melakukan yang terbaik, karena prestasi yang baik dan yang biasa-biasa saja mendapat perlakuan sama dari pimpinannya.

Untuk dapat mengetahui adanya dampak dari karakteristik *Servant Leadership* terhadap kepuasan kerja karyawan di Universitas Kristen Maranatha, khususnya di kalangan Tenaga Kependidikan inilah, maka penelitian ini dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk merumuskan masalah sebagai berikut: Apakah terdapat dampak *Servant Leadership* terhadap kepuasan kerja karyawan Universitas Kristen Maranatha?

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis dampak *Servant Leadership* terhadap kepuasan kerja karyawan Universitas Kristen Maranatha.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik bagi akademisi, maupun praktisi, sebagai berikut:

Bagi akademisi:

Diharapkan penelitian ini akan menjadi masukan untuk penelitian selanjutnya, khususnya di bidang kepemimpinan, khususnya *Servant Leadership* dan kepuasan kerja karyawan.

Bagi Praktisi:

Menjadi masukan bagi perusahaan dalam mengembangkan potensi karyawan dengan menerapkan karakteristik gaya kepemimpinan yang dimiliki (*Servant Leadership*), untuk mencapai kepuasan kerja karyawan agar prestasi kerja perusahaan akan semakin meningkat.