

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk memiliki strategi agar dapat mengikuti perubahan dengan cepat. Kunci kesuksesan perusahaan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain adalah dengan cara mengelola sumber daya manusianya dengan baik. Selain mengelola sumber daya manusianya dengan baik perusahaan harus mampu menciptakan suasana yang kondusif agar pemimpin maupun karyawan dapat bekerjasama untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Hersey dan Blanchard (2004 : 126) menyatakan bahwa efektivitas mewujudkan tujuan organisasi harus didukung oleh semua pihak dalam organisasi, inilah yang disebut “pemaduan tujuan yang sesungguhnya”. Pihak – pihak yang dimaksud tersebut adalah pimpinan dari organisasi atau perusahaan dan para anggota organisasi atau karyawan perusahaan.

Cara untuk mencapai tujuan perusahaan adalah dengan cara memaksimalkan kinerja. Menurut Moeheriono (2010 : 60) kinerja karyawan merupakan gambaran mengenai pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Gomez (2005: 134) menyatakan ada beberapa dimensi yang dapat digunakan untuk melihat kinerja. Dimensi kinerja tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Quantity of work* : Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.

2. *Quality of work* : Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.

3. *Job Knowledge* : Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.

4. *Creativeness* : Keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dari tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.

5. *Cooperativeness* : Kesiediaan untuk bekerja sama dengan orang lain (sesama anggota organisasi).

6. *Dependability* : Kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja tepat pada waktunya.

7. *Initiative* : Semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung-jawabnya.

8. *Personal Qualities* : Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan dan integritas pribadi.

Bonner dan Sprinkle (2002 : 287) menyatakan bahwa ada tiga variabel yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu: variabel orang, variabel tugas, dan variabel lingkungan. Dalam variabel orang termasuk atribut yang dimiliki seseorang sebelum melakukan tugas seperti konten psikologis,

harapan, optimis, pengetahuan, pengetahuan organisasi, kemampuan, kepercayaan diri, gaya kognitif, motivasi intrinsik, nilai-nilai budaya. Sementara itu, variabel lingkungan meliputi semua kondisi, keadaan, dan pengaruh di sekitar orang yang melakukan tugas tertentu, seperti tekanan waktu, akuntabilitas, tujuan yang telah ditetapkan dan umpan balik. Kondisi dan situasi kerja yang menyenangkan, serta rekan kerja yang dapat berkomunikasi dengan baik turut menciptakan iklim organisasi yang kondusif bagi karyawan.

Iklim organisasi merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dengan kinerja. Nurul (2010 : 78) menjelaskan bahwa situasi iklim organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya antar karyawan tidak terlepas dari interaksi satu sama lain untuk menciptakan kelancaran dan keharmonisan kerja. Davis dan Newstorm (2003 : 25) mengemukakan bahwa iklim organisasi adalah “Lingkungan manusia di dalam, dimana para anggota organisasi melakukan pekerjaan mereka”. Ini dimaksudkan bahwa iklim organisasi itu menyangkut semua lingkungan yang berada di dalam suatu organisasi dan dapat mempengaruhi seseorang dalam lingkungan organisasi tersebut dalam melakukan tugas – tugas keorganisasiannya.

Seperti dalam teori yang dikemukakan oleh Bonner dan Sprinkle (2002 : 287) diatas bahwa beberapa yang contoh termasuk dalam variabel orang seperti harapan, kepercayaan diri, motivasi itu dapat dipengaruhi oleh sosok pemimpin. Menurut James & Barry (2006 : 164) *servant*

*leadership* memiliki pengaruh kuat terhadap komitmen organisasional, kinerja, membangkitkan semangat, teladan, visi, menantang proses, dan memampukan orang lain dalam mengambil keputusan.

PT. Agrodana Futures merupakan salah satu perusahaan pialang berjangka yang bergerak dalam perdagangan mata uang asing, komoditi dan indeks saham Asia dan dunia. Didirikan bulan Mei tahun 2000 di Indonesia. PT. Agrodana Futures berkantor pusat di Jakarta dengan kantor cabang di beberapa kota besar yaitu : Surabaya, Bandung dan Lampung.

Sebagai salah satu perusahaan pialang yang cukup besar di kota Bandung, PT. Agrodana Futures harus tetap bersaing untuk mencapai tujuan perusahaan. Disini peran seorang pemimpin sangat dibutuhkan untuk menentukan keberhasilan organisasi yang dipimpinnya. Pemimpin harus berusaha dengan keras untuk dapat mengaplikasikan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan karakteristik karyawan.

PT Agrodana Futures memiliki banyak karyawan yang bekerja sebagai *financial consultant*. Mereka diberi tanggung jawab untuk memperkenalkan produk-produk yang dimiliki PT. Agrodana Futures sebagai perusahaan pialang berjangka seperti *forex*, komoditi, dan index saham kepada calon nasabah. Karena masih banyak masyarakat kurang mengenal tentang bisnis ini maka setelah memperkenalkan produk-produk yang dimiliki oleh perusahaan, *financial consultant* dibertanggung jawab untuk mendapatkan nasabah. Di setiap akhir bulan maka kinerja dari para

*financial consultant* tersebut akan dievaluasi apakah sudah mencapai target yang disepakati atau tidak.

Berikut tabel persentase kinerja *financial consultant* dalam beberapa bulan.

**Tabel 1.1.**

**Tabel Persentase Kinerja *Financial Consultant***

Indikator	Persentase Tiap Bulan			
	Target	Maret 2017	April 2017	Mei 2017
Quantity of work (Target)	100%	99.5%	99.4%	99.3%

Sumber: PT. Agrodana Futures

Berdasarkan hasil prasurvey yang dilakukan kepada 25 orang karyawan *financial consultant* oleh peneliti pada 13 Maret 2017 terdapat permasalahan yang timbul diantaranya adalah :

**Tabel 1.2.**

**Tabel Hasil Prasurvey Kinerja *Financial Consultant***

No.	Indikator	Target	Realisasi
1.	Quality of work	100 %	75%
2.	Quantity of work	100 %	37.5%
3.	Job Knowledge	100 %	41.7%
4.	Creativeness	100 %	16.67%

Sumber : Hasil Prasurvey

## 1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

### 1.2.1. Identifikasi Masalah

Prasurvey yang dilakukan di PT. Agrodana *Futures* ditemukan fenomena atau gejala seperti masih kurangnya pemahaman tentang *job knowledge* yang akan ditawarkan serta *creativity* sehingga *quantity of work* masih kurang maksimal.

Hal tersebut memberikan suatu gambaran kinerja karyawan belum sepenuhnya menunjukkan kinerja yang optimal.

Pada Bonner dan Sprinkle (2002 : 287) tercantum bahwa terdapat beberapa yang contoh termasuk dalam variabel orang seperti : harapan, kepercayaan diri, motivasi itu dapat dipengaruhi oleh sosok pemimpin. Menurut James & Barry (2006 : 164) *servant leadership* memiliki pengaruh kuat terhadap komitmen organisasional, kinerja, membangkitkan semangat, teladan, visi, menantang proses, dan memampukan orang lain dalam mengambil keputusan.

Kinerja karyawan meningkat apabila didukung dengan peran pemimpin yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaannya serta adanya relasi yang terjalin antara karyawan dengan mitra kerjanya menandakan terciptanya iklim kerja yang baik. Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa disamping kepemimpinan, maka iklim organisasi yang kurang tepat juga cenderung menyebabkan kinerja karyawan yang kurang optimal.

Dari pemaparan diatas diketahui fenomena yang terjadi pada karyawan PT. Agrodana *Futures* sehingga peneliti tertarik untuk mengkaji “Pengaruh *Servant Leadership* dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Agrodana *Futures*”.

### 1.2.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *servant leadership* di PT. Agrodana *Futures* Bandung
2. Bagaimana iklim organisasi di PT. Agrodana *Futures* Bandung
3. Bagaimana kinerja karyawan di PT. Agrodana *Futures* Bandung
4. Bagaimana pengaruh *servant leadership* dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Agrodana *Futures* baik secara simultan maupun parsial.

### 1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dipaparkan, yaitu untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis *servant leadership* di PT. Agrodana *Futures* Bandung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis iklim organisasi di PT. Agrodana *Futures* Bandung.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja di PT. Agrodana *Futures* Bandung.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *servant leadership*, dan iklim kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Agrodana *Futures* Bandung.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna terutama untuk

##### 1. Bagi Penulis

- Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan strata dua (S2) di Program Magister Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
- Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman tentang *servant leadership*, iklim organisasi dan kinerja karyawan.
- Sebagai salah satu sumber dalam membandingkan teori-teori atau ilmu yang didapat penulis selama menempuh pendidikan selama perkuliahan dengan pelaksanaan dilapangan.

## 2. Bagi Pihak PT. Agrodana *Futures*

- Penelitian ini diharapkan digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pihak manajemen sumber daya manusia dalam membantu mengidentifikasi pengaruh servant leadership, dan iklim organisasi, terhadap kinerja karyawan PT. Agrodana *Futures* agar memiliki kualitas prima.

- Diharapkan juga penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam menentukan keefektifan sumber daya manusia di PT. Agrodana *Futures*, melalui pengembangan ilmu gaya kepemimpinan servant leadership, iklim organisasi dan kinerja karyawan.

- Penelitian ini dapat memberikan masukan positif, sehingga PT. Agrodana *Futures* dapat memiliki kualitas prima dalam menghadapi persaingan ketat dan perubahan yang begitu cepat.

## 3. Bagi Pihak Lain

- Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pihak lain.
- Sebagai sumber informasi dan referensi yang dapat membantu dalam penelitian sejenis.