

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam organisasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja dalam organisasi adalah merupakan keberhasilan dari organisasi tersebut dalam mengelola organisasinya. Di era 80-90-an kepuasan kerja sering diasumsikan dengan jumlah pendapatan yang diterima pekerja, ataupun kemudahan untuk menduduki suatu jabatan tertentu. Namun seiring dengan perkembangan dunia usaha, maka kepuasan kerja juga semakin dinamis dan demanding. Pendapatan dan jabatan tidak menjadi satu-satunya indikasi kepuasan kerja.

PT. Fastfood Indonesia, Tbk. sebagai pemegang warlaba merek dagang KFC (*Kentucky Fried Chicken*), dan sebagai operator tunggal di Indonesia dari warlaba merek dagang tersebut. Per April 2018, memiliki 638 outlet dengan jumlah karyawan kurang lebih 19 000 (sembilan belas ribu) orang. Walaupun merupakan organisasi yang paling besar dan tertua di industry restoran cepat saji tidak merupakan jaminan atas tingkat kepuasan kerja pekerjanya. Dengan persaingan industri restoran yang semakin ketat maka tuntutan Manajemen terhadap kontribusi setiap pekerja juga akan semakin tinggi.

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

Seiring dengan kenaikan nominal ump/umk (upah minmum provinsi/upah minimum kota atau kabupaten), biasanya kenaikan harga berbagai komoditi juga terjadi. Tidak bisa

dipungkiri bahwa para pengusaha akan menyesuaikan harga barang yang dijualnya dengan kondisi yang terjadi, seperti biaya transportasi dan produksi. Tentunya kenaikan harga ini bukan serta merta kehendak pengusaha yang menaikkan harga karena upah masyarakat yang bertambah. Namun kenaikan harga ini juga didasarkan pada bertambahnya permintaan pasar.

Terkait dengan meningkatnya biaya operasional, Manajemen akan melakukan sejumlah strategi bisnis, salah satunya untuk mendorong peningkatan produktivitas dan kreativitas kerja pekerja. Produktivitas dan kreativitas pekerja akan sangat dibutuhkan untuk menaikkan profit perusahaan. Untuk mewujudkan produktivitas dan kreativitas kerja pekerja sangat tergantung dari **Kepuasan Kerja** pekerja. Dengan menggunakan logika berfikir sederhana maka dapat dikatakan semakin tinggi tingkat kepuasan kerja pekerja maka semakin tinggi motivasi kerja pekerja. Motivasi kerja akan berkorelasi dengan produktivitas dan kreativitas kerja pekerja. Produktivitas dan kreativitas kerja pekerja sangat diharapkan perusahaan untuk menjaga atau meningkatkan profit. Setiap pekerja secara individual mempunyai kepuasan kerja yang berbeda, sekalipun berada dalam tipe pekerjaan yang sama hal ini tergantung tingkat kebutuhannya.

Ketidakpuasan kerja pada pekerja dapat diungkapkan dalam berbagai cara misalnya selain dengan meninggalkan pekerjaan, mengeluh, membangkang, mencuri barang milik perusahaan/organisasi, menghindari sebagian tanggung jawab pekerjaan mereka dan lainnya (Stephen Robbins, 2003:105).

Kepuasan Kerja pekerja sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, jika faktor pemuas ini tidak diperoleh oleh pekerja maka akan muncul ketidakpuasan yang dapat memunculkan perilaku negatif pekerja. Dampaknya akan merugikan perusahaan. Kepuasan Kerja juga dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang penuh dengan tingkat kepuasan yang tinggi kerja dapat terwujud tidak terlepas dari peran dari pemimpinnya, termasuk dalam hal ini adalah gaya **Kepemimpinan Transformasional** dari pemimpin tersebut.

Menurut (Robbins dan Coulter, 2012:488 ) Pemimpin Transformasional adalah pemimpin yang memperhatikan kebutuhan, kepedulian dan perkembangan pengikut individu, mengubah kesadaran pengikut akan masalah dengan membantu mereka untuk melihat masalah lama dengan cara baru dan mereka mampu membangkitkan dan mengilhami pengikutnya untuk memadamkan usaha ekstra dalam mencapai tujuan kelompok

Seorang pemimpin transformasional sangat diperlukan dalam suatu organisasi karena maju mundurnya suatu organisasi tergantung seberapa baik pemimpin dapat memainkan perannya agar organisasi tersebut terus hidup dan berkembang. Untuk itu seorang pemimpin sangat perlu memperhatikan gaya kepemimpinannya dalam proses mempengaruhi, mengarahkan kegiatan anggota kelompoknya serta mengkoordinasikan tujuan anggota dan tujuan organisasi agar keduanya dapat tercapai.

Selain dari kepemimpinan transformasioanal, **Beban Kerja** juga akan mempengaruhi kepuasan kerja . Beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja. Beban kerja adalah sesuatu yang dirasakan berada di luar kemampuan pekerja untuk melakukan pekerjaannya. Kapasitas seseorang yang dibutuhkan untuk mengerjakan tugas sesuai dengan harapan (performa harapan) berbeda dengan kapasitas yang tersedia pada saat itu (performa aktual). Perbedaan diantara keduanya menunjukkan taraf kesukaran tugas yang mencerminkan beban kerja.

Dari hasil diksusi dan interview peneliti dengan beberapa pekerja di PT. Fastfood Indonesia, Tbk. Wilayah Bandung, maka beberapa pekerja mengeluhkan gaya kepemimpinan pemimpin mereka dalam mencapai tujuan perusahaan. Contoh adalah, pemimpin yang tidak jeli atau bahkan kurang memberi bimbingan atau motivasi kepada bawahannya. Hal ini terlihat dalam kegiatan operasional sehari-hari, dimana pemimpin jarang sekali mengarahkan bawahannya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab bawahannya. Bahkan pada saat pekerja dalam beban kerja puncak, ada pemimpin yang jarang tampil untuk memberikan bantuan. Dampak gaya kepemimpinan dan beban kerja pekerja tersebut akan berdampak terhadap kepuasan kerja pekerja.

Data hasil diskusi dan dan interview tersebut, peneliti telah merangkum data sementara sebagai berikut :

Tabel 1.1  
Persentase Ketidakhadiran Pekerja

Tahun 2018 Bulan	Outlet Dago		Outlet Riau		Outlet Padjadjaran	
	Jumlah		Jumlah		Jumlah	
	Pekerja	Kehadiran	Pekerja	Khadiran	Pekerja	Kehadiran
Januari	27	90 %	40	96 %	36	96 %
Februari	26	92 %	38	94 %	35	94 %
Maret	25	94 %	37	90 %	34	96 %
April	24	92 %	35	88 %	33	92 %
Mei	24	96 %	35	94 %	32	90 %
Juni	22	94 %	34	92 %	32	94 %

Tabel 1. 2  
Jumlah Turnover Pekerja

Tahun 2018 Bulan	Outlet		
	Dago	Riau	Padjadjaran

	Pekerja	Turnover	Pekerja	Turnover	Pekerja	Turnover
Januari	27	1	40	2	36	1
Februari	26	1	38	1	35	1
Maret	25	1	37	2	34	1
April	24	0	35	0	33	1
Mei	24	2	35	1	32	0
Juni	22		34		32	

Tabel 1. 3

Persentase Pekerja Yang Berdiskusi Memberi Masukan Terhadap Atasan

Tahun 2018 Bulan Januari – Juni	Persentase Pekerja Yang Memberikan Masukan Terhadap Atasan			Jumlah Pekerja Yang Diinterview
	Aktif	Pasif	Tidak Tahu	
Outlet Dago	60 %	30 %	10 %	10
Outlet Riau	50 %	40 %	10 %	10
Outlet Padjajaran	70 %	30 %		10

Tabel 1. 4

Persentase Sikap Pasif Dengan Menunggu Waktu Untuk Memperbaiki Diri

Tahun 2018 Bulan Januari – Juni	Persentase Sikap Pasif Dengan Menunggu Waktu Untuk Memperbaiki Diri			Jumlah Pekerja Yang Diinterview
	Menunggu	Pergi	Tidak Pasti	
Outlet Dago	60 %	30 %	10 %	10
Outlet Riau	80 %	10 %	10 %	10
Outlet Padjadjaran	70 %	20 %	10 %	10

Kesimpulan data :

- Kehadiran pekerja : rata-rata kehadiran pekerja dalam periode Januari – Juni 2018 adalah 93 %
- Turnover pekerja : rata-rata turnover pekerja dalam periode Januari – Juni 2018 adalah 1 orang/bulan /outlet
- Pekerja yang memberi masukan kepada atasan : 63,3 %
- Pekerja yang pasif menunggu perbaikan diri : 85 %

Dari kesimpulan data diatas, peneliti berkeyakinan bahwa idikasi ketidakpuasan kerja pekerja dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan pemimpin dari masing-masing outlet tersebut dan beban kerja masing-masing pekerja. Tanpa hubungan yang baik dengan bawahannya pemimpin tidak dapat memotivasi bawahannya dan tidak akan dapat mewujudkan kepuasan kerja pekerja. Berdasarkan hasil pemaparan di atas peneliti

tertarik untuk meneliti lebih jauh fenomena yang terjadi saat ini di PT. Fastfood Indonesia, Tbk. Wilayah Bandung, dengan judul penelitian “**Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja**”

## **1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Dari kesimpulan data sementara terdapat indikasi ketidakpuasan pekerja sebagai berikut :

1. Rata-rata waktu kerja satu bulan dalam kurun waktu Januari – Juni 2018, terdapat 1-2 orang pekerja yang tidak hadir bekerja setiap hari.
2. Rata-rata tingkat kehadiran pekerja dalam kurun waktu Januari – Juni 2018, adalah sebesar 93 %.
3. Rata-rata turnover pekerja dalam satu bulan dalam kurun waktu Januari – Juni 2018, adalah 1 orang.
4. Pesentase pekerja yang memberi masukan atau kritikan terhadap atasan 63,3 %.
5. Pesentase jumlah pekerja yang pasif menunggu perbaikan diri 85 %.

### **1.2.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian indentifikasi masalah tersebut di atas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan kepemimpinan transformasional di PT. Fastfood Indonesia Wilayah Bandung ?
2. Bagaimana tingkat beban kerja pekerja di PT. Fastfood Indonesia Wilayah Bandung ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan kerja pekerja di PT. Fastfood Indonesia Wilayah Bandung ?
4. Apakah kepemimpinan transformasional dan beban kerja pekerja baik secara partial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja di PT. Fastfood Indonesia Wilayah Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa :

1. Gaya kepemimpinan transformasional yang ada di PT. Fastfood Indonesia Wilayah Bandung.
2. Beban kerja pekerja di PT. Fastfood Indonesia Wilayah Bandung.
3. Kepuasan kerja pekerja di PT. Fastfood Indonesia Wilayah Bandung.
4. Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan beban kerja terhadap

kepuasan kerja pekerja di PT. Fastfood Indonesia Wilayah Bandung.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian antara lain :

1. Bagi para akademis, dapat menyajikan informasi dari faktor-faktor kepemimpinan transformasional dan beban kerja yang secara simultan ataupun partial dapat mempengaruhi kepuasan kerja , dan dapat mengembangkan teori-teori tentang sumber daya manusia yang berkaitan dengan topik penelitian ini.
2. Bagi praktisi, dapat dijadikan sebagai bahan referensi khususnya bagi para pemimpin – pemimpin dalam organisasi menjalankan fungsi kepemimpinan transformasional dalam organisasinya.
3. Bagi PT. Fastfood Indonesia Wilayah Bandung, sebagai bahan kajian dalam membuat kebijakan-kebijakan yang berkorelasi dengan gaya kepemimpinan dan beban kerja yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja . Tujuan dari kebijakan yang dibuat adalah meningkatkan kepuasan kerja .
4. Diharapkan dapat digunakan sebagai kontribusi dalam kajian keilmuan bagi para peneliti terhadap pengembangan literatur gaya kepemimpinan dan beban kerja yang berhubungan dengan kepuasan kerja.