

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kinerja kerja yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan, semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan (Zainuddin & Nugroho, 2016). Untuk menciptakan kinerja kerja yang tinggi di butuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensial sumber daya yang di miliki oleh karyawan guna menciptakan tujuan organisasi sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi (Eko, 2012). Oleh sebab itu peningkatan kinerja merupakan hal terpenting yang diinginkan baik oleh karyawan maupun perusahaan (Harianto, Sampeadi & Shaleh, 2016). Keterlibatan pemimpin dalam upaya meningkatkan kualitas kerja serta pertumbuhan perilaku karyawan diterapkan dalam suatu model kepemimpinan yang dikenal sebagai kepemimpinan melayani (Aqmarina, Utami & Prasetya, 2012).

Zehir (2013) mengatakan kepemimpinan melayani memiliki dampak pada kinerja kerja dan berkontribusi dalam kinerja organisasi. Dengan kata lain kepemimpinan melayani bertanggung jawab untuk pengembangan karyawan dan membimbing karyawan untuk mencapai kinerja karyawan yang lebih baik (Murari & Gupta, 2012). Beberapa penelitian mengatakan bahwa kepemimpinan melayani berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja kerja. Seperti penelitian yang di

lakukan oleh Tatilu (2014) menyebutkan bahwa penerapan kepemimpinan melayani memiliki pengaruh terhadap kinerja kerja dengan keterangan karakteristik utama yang membedakan antara kepemimpinan yang melayani dengan model kepemimpinan lainnya adalah keinginan untuk melayani hadir sebelum adanya keinginan untuk memimpin. Hal senada juga di ungkapkan oleh (Aji & Palupiningdyah, 2016) kepemimpinan melayani terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kinerja karyawan.

Selain dengan kepemimpinan melayani, kepemimpinan transformasional dapat meningkatkan kinerja kerja dengan cara memperhitungkan kegunaannya dalam menghadapi perubahan (Prahesti, Riana & Wibawa, 2016). Pemimpin dengan perilaku atau gaya kepemimpinan transformasional dan melayani dipandang mampu menjawab tantangan era globalisasi (Jahidin, 2012). Pemimpin transformasional akan membuat bawahan melihat bahwa tujuan yang mau dicapai lebih dari sekadar kepentingan pribadinya (Rini, Cindy & Fuska, 2015). Dalam perubahan organisasi baik yang terencana maupun tidak terencana, aspek yang terpenting adalah perubahan individual. Pentingnya gaya transformasional juga dikemukakan Bass (2010) bahwa kepemimpinan transformasional lebih meningkatkan motivasi dan kinerja kerja. Beberapa penelitian mengatakan kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kinerja kerja. Rivai (2013) bahwa kepemimpinan transformasional dapat menimbulkan pengaruh positif pada perilaku kerja karyawan, sehingga akan menghasilkan kinerja yang tinggi. Karyawan akan bekerja lebih giat, bersemangat, berusaha menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya, dan menggunakan seluruh kemampuan yang dimiliki dengan sebaik-baiknya, untuk memajukan perusahaan. Hal

tersebut senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningtyas (2016) menyatakan hasil analisis secara keseluruhan menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan transformasional yang terdiri atas kharisma, stimulasi intelektual, perhatian individual, dan motivasi inspirasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain kepemimpinan melayani dan kepemimpinan transformasional peneliti akan membahas kepemimpinan transaksional dimana kepemimpinan transaksional memiliki peranan besar dalam menunjang atau mewujudkan antara ekspektasi dengan realitanya dalam keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya (Aqmarina, Utami & Prasetya, 2016).

Kepemimpinan transaksional menentukan apa yang harus dikerjakan oleh karyawan agar mereka dapat mencapai tujuan mereka sendiri atau organisasi dan membantu karyawan agar memperoleh kepercayaan dalam mengerjakan tugas tersebut (Hillaliyyah, 2016). kepemimpinan transaksional melibatkan nilai-nilai, tetapi nilai tersebut relevan dengan proses pertukaran seperti kejujuran, tanggung jawab, dan timbal balik (Aqmarina, Utami & Prasetya, 2016). Pemimpin transaksional pada hakikatnya menekankan bahwa seorang pemimpin perlu menentukan apa yang dilakukan para bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi, kepemimpinan transaksional berpengaruh terhadap motivasi kerja bawahan yang ditunjukkan untuk memperoleh imbalan kerja dalam jumlah yang layak sesuai dengan hasil kerja mereka serta untuk memperoleh penghargaan melalui imbalan sehingga bawahan terpacu untuk bekerja dengan lebih baik (Hillaliyyah, 2016).

Penelitian ini mendukung hubungan antara kepemimpinan transformasional dengan kepemimpinan melayani. Menurut Sunjoyo (2014) terdapat korelasi

signifikan antara kepemimpinan melayani dan transaksional ( $r= 0.22$ ;  $p < 0.01$ ). Menurut George (2011) korelasi antara persepsi kepemimpinan transformasional dan kepemimpinan melayani adalah signifikan ( $r \frac{1}{4} 0,52$ ;  $p, 0,01$ ) yang mendukung bahwa kepemimpinan transformasional dan kepemimpinan melayani banyak karakteristik yang sama. Hasil dari penelitian dari Batu, Rusesell & Patterson (2003) kepemimpinan transformasional dan melayani yang terkandung di dalam mengungkapkan banyak kesamaan mendasar antara kedua teori kepemimpinan tersebut, kedua pemimpin tersebut adalah visioner menghasilkan tingkat kepercayaan yang tinggi dan berfungsi sebagai peran model, mendelegasi tanggung jawab, memperdayakan pengikut, komunikasi, mendengarkan dan mempengaruhi pengikut. Menurut Stone (2003) tentang kepemimpinan melayani dan kepemimpinan transaksional kedua model menggabungkan karakteristik seperti nilai, visi, kekuasaan, pencetakan, keyakinan, kejujuran dan penunjukan, kepemimpinan transaksional dan kepemimpinan melayani memiliki kualitas yang sama seperti penghargaan dan pertimbangan individual terhadap pengikut. Rivai (2013) menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional dapat menimbulkan pengaruh positif pada kinerja kerja, sehingga akan menghasilkan kinerja yang tinggi. Budiwibowo (2014) menyatakan kepemimpinan transaksional dapat meningkatkan kinerja dikarenakan kepemimpinan transaksional menekankan pada pemberian imbalan mendorong karyawan untuk disiplin terhadap tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai kinerja terbaik. Penerapan kepemimpinan melayani dalam organisasi pada dasarnya untuk meningkatkan kinerja bawahan atau karyawan (Tatilu, 2014).

Berdasarkan sensus penduduk tahun 2016 Kota Bandung memiliki jumlah populasi sebesar 2.490.622 dengan laju pertumbuhan penduduk per tahun 0,37 persen (Bandungkota.go.id). Dengan data tersebut sarana dan prasarana kesehatan di Bandung menjadi hal yang penting untuk pemenuhan kebutuhan pokok fasilitas kesehatan terutama Sarana dan prasarana Kesehatan Ibu dan anak. Faktor yang dominan memengaruhi mutu pelayanan rumah sakit adalah sumber daya insani. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan manajemen rumah sakit menuntut karyawan untuk meningkatkan kinerjanya dimana untuk meningkatkannya dibutuhkan kinerja perawat (Magna, 2017). Dengan menerapkan kepemimpinan melayani, transformasional dan transaksional akan meningkatkan kinerja kerja, hal ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu (Desianty, 2005; Hillaliyyah, 2016; Anggini, Musadieg & Sulisty, 2018; Rivai, 2013; Mukzam & Nurtjahjono, 2016; Tatilu, 2014; Aji & Palupiningdyah, 2016; SriMulyani & Hutajulu, 2013). Tenaga perawat adalah yang paling dominan jumlahnya serta merupakan salah satu profesi dalam rumah sakit yang memberikan pelayanan kepada pasien selama 24 jam secara terus menerus termasuk dokter. Pelayanan keperawatan menentukan nilai suatu pelayanan kesehatan sehingga perawat adalah salah satu unsur vital dalam rumah sakit (Magna, 2017). Dalam objek penelitian ini adalah Rumah Sakit Gigi dan Mulut Kota Bandung dan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung, dengan adanya rumah sakit diharapkan memberikan kontribusi kepada masyarakat dalam pelayanan kesehatan yang spesifik dengan fasilitas yang lengkap di sertai tenaga medis yang handal (Nangaro, Makainas dan Poli, 2014).

Tujuan studi ini ingin mengetahui apakah kepemimpinan melayani memediasi kepemimpinan transformasional, transaksional terhadap kinerja kerja di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Kota Bandung dan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung. Serta untuk mengetahui apakah kepemimpinan melayani, transformasional & transaksional berpengaruh positif terhadap kinerja kerja.

## 1.2 Identifikasi Masalah

George (2011) korelasi antara persepsi kepemimpinan transformasional dan kepemimpinan melayani adalah signifikan, yang mendukung bahwa kepemimpinan transformasional dan kepemimpinan melayani banyak karakteristik yang sama. Kepemimpinan transaksional dapat meningkatkan kinerja dikarenakan kepemimpinan transaksional lebih menekankan pada pemberian imbalan (Budiwibowo, 2014). Menurut Rivai (2013) menyatakan kepemimpinan transformasional dapat menimbulkan pengaruh positif pada perilaku karyawan, sehingga akan menghasilkan kinerja yang tinggi. Penerapan kepemimpinan dalam organisasi pada dasarnya untuk meningkatkan kinerja bawahan atau karyawan (Tatilu, 2014).

Berdasarkan pernyataan diatas yang dikemukakan oleh (George, 2011; Budiwibowo, 2014; Rivai, 2013; Tatilu, 2014) maka, masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Seberapa tinggi tingkat kepemimpinan melayani, transformasional, transaksional dan kinerja kerja?
2. Apakah terdapat hubungan antara kepemimpinan melayani, transformasional, transaksional dan kinerja kerja?

3. Apakah kepemimpinan transformasional dan transaksional mempengaruhi kepemimpinan melayani secara positif?
4. Apakah kepemimpinan melayani, transformasional & transaksional mempengaruhi kinerja kerja secara positif?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi di atas maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis seberapa tinggi tingkat kepemimpinan melayani, transformasional, transaksional dan kinerja kerja ?
2. Untuk menguji dan menganalisis hubungan antara kepemimpinan melayani, transformasional, transaksional dan kinerja kerja ?
3. Untuk menguji dan menganalisis apakah kepemimpinan transformasional dan transaksional mempengaruhi kepemimpinan melayani ?
4. Untuk menguji dan menganalisis apakah kepemimpinan melayani, transformasional dan transaksional mempengaruhi kinerja kerja secara positif ?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat bagi Akademisi**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi bagi manajemen sumber daya insani yang lebih luas mengenai pengaruh

kepemimpinan transformasional, transaksional dan melayani terhadap kinerja kerja.

2. Penelitian ini diharapkan hasil dapat menjadi referensi bagi akademisi yang ingin meneliti maupun mengetahui secara luas mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional, transaksional dan melayani terhadap kinerja kerja.

#### **1.4.2 Manfaat bagi Praktisi**

1. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi perusahaan bersangkutan mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional, transaksional dan melayani terhadap kinerja kerja.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pengetahuan untuk pihak perusahaan mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional, transaksional dan melayani terhadap kinerja kerja
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan implikasi manajerial untuk pengaruh kepemimpinan transformasional, transaksional, melayani serta kinerja kerja.



### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian disusun pada tanggal 22 Agustus 2018 hingga 2 Februari 2019. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung (RSKM) dan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung (RSUD) pada tanggal 27 november 2018.

