

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia untuk dapat menjalankan usahanya. Karyawan merupakan sumber daya manusia yang berperan besar dalam menjalankan keseluruhan operasional usahanya, dimana karyawan tersebut perlu dapat untuk bekerja selaras dengan tujuan perusahaan. Robbins dan Judge (2015) menyatakan bahwa kinerja karyawan yang baik akan mendukung kesuksesan dari kinerja organisasi secara keseluruhan. Adanya hal ini juga membuat peran karyawan menjadi lebih penting dalam organisasi.

Pentingnya kinerja karyawan membuat perlu adanya pengukuran-pengukuran kinerja karyawan. Karyawan perlu untuk dapat bekerja sesuai dengan standar kinerja organisasi, menerapkan standar operasional prosedur serta peraturan-peraturan yang dibuat oleh organisasi. Ketika karyawan dapat bekerja sesuai dengan standar yang ada maka tujuan kinerja di dalam organisasi akan dapat tercapai. Karyawan sendiri merupakan ujung tombak bagi perusahaan dalam berinteraksi secara langsung dengan konsumen-konsumennya dan terhubung dengan konsumennya sehingga dalam hal ini kinerja karyawan diharapkan dapat optimal sesuai dengan pengukuran yang diterapkan oleh perusahaan itu sendiri (Mangkunegara, 2015).

Setiap perusahaan yang membutuhkan kinerja karyawannya untuk berinteraksi dengan konsumennya perlu untuk menjaga kinerja karyawannya sebab perusahaan menginginkan agar konsumennya dapat kembali melakukan pembelian di perusahaan tersebut. Salah satu perusahaan yang bergantung kepada karyawannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya adalah Stasiun Pengisian Bahan Bakar untuk Umum (SPBU). SPBU melayani ratusan pelanggan setiap hari sehingga dibutuhkan adanya kinerja yang prima dari karyawan SPBU sehingga dapat melayani setiap pelanggan yang datang dengan baik.

Salah satu SPBU yang memberikan pelayanan kepada pelanggan di area Semarang adalah SPBU Kampungkali yang didirikan pada tanggal 23 Juni 2019 di Jalan Mayjend Sutoyo Semarang. SPBU Kampungkali didirikan oleh Bapak Candra Kirana, Bapak Teguh dan Bapak Yudi Indras sehingga SPBU Kampungkali merupakan SPBU swasta. Sebagai SPBU swasta, SPBU Kampungkali dikelola secara profesional sehingga ingin terus berbenah walaupun masih baru berdiri kurang dari satu tahun. Hal ini membuat SPBU Kampungkali sering melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawannya, sebab berdasarkan pantauan pemilik dirasakan kinerjanya kurang baik, terutama ketika dihadapkan pada situasi dimana terjadi penurunan pendapatan dalam tiga bulan terakhir di luar Covid 19 karena pencapaian target penjualan dalam tiga bulan terakhir dihitung dengan angka maksimal 10%. Kinerja karyawan dirasakan kurang baik maka dari itu perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap kinerja karyawan yang mampu membuat kinerja organisasi SPBU juga menjadi menurun.

Kondisi tersebut tergambar dari pencapaian target kinerja karyawan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Pencapaian Target Kinerja Karyawan SPBU Kampungkali

Bulan	Standar Kinerja (%)	Capaian Kinerja (%)
Januari 2020	80	82,75
Februari 2020	80	82,50
Maret 2020	80	81,30
April 2020	80	75,25
Mei 2020	80	74,30
Juni 2020	80	74,10

Sumber : SPBU Kampungkali, Semarang, 2020

Capaian kinerja pada SPBU Kampungkali dilihat dari pencapaian target penjualan (10%), kebersihan tempat kerja dan area SPBU kesesuaian antara perilaku dengan SOP (10%), kerapian berpakaian karyawan (10%), adanya penjadwalan potong kuku dalam waktu seminggu sekali (10%), disiplin kerja terutama dalam hal absensi dan keteraturan (10%), sikap karyawan terhadap atasan dan sesama rekan kerja (10%), cara karyawan dalam menghadapi pelanggan termasuk penerapan 3S (10%), dan komplain yang didapatkan dari pelanggan (10%). Penilaian kinerja karyawan akan dinilai oleh supervisor dan kinerja oleh supervisor akan dinilai oleh manajer. Berdasarkan hasil evaluasi dari SPBU Kampungkali, dapat diketahui bahwa dari bulan Januari 2020 hingga Juni 2020 terjadi penurunan dari capaian kinerja karyawan SPBU Kampungkali Semarang hingga capaian kerjanya berada di bawah standar kinerja.

Adanya permasalahan kinerja karyawan yang dihadapi oleh SPBU Kampungkali meneliti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan SPBU Kampungkali. Berdasarkan hasil prasurvey terhadap 15 orang

karyawan SPBU Kumpangkali dengan menggunakan faktor yang dipandang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang digunakan menurut Robbins dan Judge (2015) yaitu iklim organisasi, kepemimpinan, kualitas pekerjaan, kemampuan kerja, inisiatif, motivasi, daya tahan/ kehandalan, kuantitas pekerjaan dan disiplin kerja, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.2
Rekapitulasi Hasil Prasurvey Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
Kepemimpinan	9	26,5
Disiplin kerja	9	26,5
Kemampuan kerja	6	17,6
Motivasi	4	11,8
Kehandalan	2	5,9
Iklim organisasi	1	2,9
Inisiatif	1	2,9
Tekanan pekerjaan	1	2,9
Jumlah pekerjaan	1	2,9
Total	34	100

Sumber: Prasurvey, 2020

Hasil rekapitulasi dari prasurvey menunjukkan dari jawaban 15 orang karyawan SPBU Kumpangkali Semarang terdapat 2 variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan SPBU Kumpangkali Semarang yaitu kepemimpinan dan disiplin kerja yang masing-masing mendapatkan jawaban sebanyak 26,5%. Kepemimpinan manajemen SPBU Kumpangkali Semarang merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung terciptanya kinerja karyawan yang baik. Kepemimpinan merupakan suatu kemampuan dari pemimpin untuk menggerakkan anak buahnya sesuai dengan keinginan dari pemimpin (Robbins dan Judge, 2015). Ketika seorang pemimpin mampu untuk menggerakkan anak

buahnya sesuai dengan visinya dan visi perusahaan, maka didapatkan suatu kinerja yang sinkron dari atas hingga bawah (Salutondok dan Soegoto, 2015). Kepemimpinan yang kuat dan berkualitas akan membuat semua elemen perusahaan bergerak menjadi satu wadah menuju suatu tujuan yang sama. Dengan adanya supervisi, pengarahan dan pengawasan dari pemimpin serta adanya kedewasaan dari pemimpin yang mau untuk menerima masukan dari karyawan, maka kinerja karyawan perusahaan akan menjadi semakin baik (Gede dan Piartini, 2018).

Selain kepemimpinan, faktor yang juga dipandang karyawan SPBU Kampungkali Semarang penting dalam mempengaruhi kinerjanya adalah disiplin kerja. Perilaku karyawan yang mau untuk berdisiplin, mengikuti peraturan yang berlaku, mau untuk secara sukarela beradaptasi dengan keputusan yang dibuat manajemen, peraturan dan nilai yang adalah dalam perusahaan akan membuat karyawan tersebut mau untuk bekerja dengan lebih baik di perusahaan (Salutondok dan Soegoto, 2015). Selain keinginan untuk menaati peraturan tersebut, karyawan juga harus selalu siap dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dengan kemauan untuk menerima sanksi yang diberikan ketika pekerjaan yang dipercayakan tidak dikerjakan dengan baik. Dengan adanya kemauan tersebut, maka karyawan yang memiliki disiplin yang semakin baik akan berusaha untuk bekerja sebaik mungkin dengan menaati peraturan yang ada dan menghindari sanksi (Isvandiari dan Al Idris, 2018).

Berdasarkan latar belakang, maka akan diteliti mengenai “Pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan SPBU Kampungkali Semarang”.

1.2. Perumusan Masalah

SPBU Kampungkali Semarang saat ini mengalami permasalahan dimana terjadi penurunan omset, dari evaluasi internal yang dilakukan oleh SPBU Kampungkali Semarang didapatkan bahwa hal ini disebabkan oleh kinerja karyawan yang kurang maksimal yang terbukti dari capaian kinerja kerjanya yang menurun terutama dalam beberapa bulan terakhir hingga tidak mencapai target kinerja. Berdasarkan hasil prasurvey, didapatkan hasil bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja menurut karyawan SPBU Kampungkali Semarang adalah kepemimpinan dan disiplin kerja, sehingga perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana deskripsi kepemimpinan, disiplin kerja dan kinerja karyawan SPBU Kampungkali saat ini?
2. Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan SPBU Kampungkali?
3. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan SPBU Kampungkali?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui deskripsi kepemimpinan, disiplin kerja dan kinerja karyawan SPBU Kampungkali saat ini.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan SPBU Kampungkali.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan SPBU Kampungkali.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi SPBU Kampungkali untuk peningkatan kinerja karyawan berupa layanan yang akan diberikan pada pelanggan SPBU.

2. Bagi peneliti

Sebagai masukan mengenai perilaku kinerja karyawan dalam organisasi dan faktor yang mempengaruhinya yaitu kepemimpinan dan disiplin kerja.

3. Bagi Akademisi

Sebagai referensi untuk penelitian yang sejenis di masa depan.