

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia sebagai suatu peranan yang sangat penting dalam kemampuan perusahaan demi keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan, karena tanpa sumber daya manusia yang baik suatu perusahaan akan menghadapi masalah dalam pencapaian tujuan perusahaan mereka. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dikelola secara optimal agar tujuan perusahaan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pentingnya sumber daya manusia ini perlu disadari oleh seluruh tingkatan manajemen pada perusahaan. Bagaimanapun dengan majunya teknologi saat ini, namun faktor manusia tetap menjadi peranan penting dalam berhasil ataupun tidaknya suatu perusahaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi berhasil atau tidaknya suatu perusahaan ialah gaya kepemimpinan pada suatu perusahaan. seorang pemimpin harus memiliki kekuasaan dan wewenang dalam memerintah bawahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, maka sudah seharusnya seorang pemimpin dituntut memiliki kecakapan dan kecerdasan yang lebih dari pada bawahannya. Sikap pemimpin akan menentukan perkembangan tim dalam perusahaan perusahaan serta perkembangan yang akan dicapai, pada akhirnya akan mempengaruhi pencapaian kinerja kerja karyawan. Keterampilan mengembangkan tim oleh seorang pemimpin merupakan kunci sukses keberhasilan kegiatan perusahaan. Salah satu bentuk kepemimpinan yang diyakini dapat mengimbangi pola pikir dan refleksi paradigma baru dalam arus globalisasi yang dirumuskan sebagai kepemimpinan transformasional.

Kepemimpinan transformasional, digambarkan sebagai gaya kepemimpinan yang dapat membangkitkan atau memotivasi karyawan, sehingga dapat berkembang dan mencapai kinerja pada tingkat yang tinggi, melebihi dari apa yang mereka perkirakan sebelumnya. Selain itu, gaya kepemimpinan transformasional dianggap efektif dalam situasi dan budaya apapun. Pemimpin transformasional adalah pemimpin yang menginspirasi para pengikut untuk

mengesampingkan kepentingan pribadi demi kebaikan perusahaan dan mereka mampu memiliki pengaruh yang luar biasa pada diri para pengikutnya.

Setiap kepemimpinan memiliki visi ke depan dan mampu mengidentifikasi perubahan lingkungan serta mampu memberikan perubahan tersebut kedalam perusahaan, memelopori perubahan dan memberikan motivasi dan inspirasi kepada individu-individu karyawan untuk kreatif dan inovatif, membawa perubahan dalam kinerja manajemen, berani dan bertanggung jawab memimpin dan mengendalikan perusahaan. Dengan demikian, keberhasilan seorang pemimpin dalam menjalankan kepemimpinannya dapat dilihat dari kemampuannya mempengaruhi bawahannya untuk mencapai tujuan perusahaan.

Faktor kepemimpinan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Suatu perusahaan jasa leasing juga memerlukan seorang pemimpin yang menginspirasi perubahan dan pemberdayaan bawahan untuk mencapai tujuan yang tinggi, untuk memperbaiki diri dan meningkatkan proses organisasi atau perusahaan. Kepemimpinan seperti ini disebut dengan kepemimpinan transformasional. Melalui kepemimpinan transformasional maka tidak ada jarak hubungan antara pemimpin dengan bawahan, pemimpin akan selalu mendengarkan masukan dari bawahan sehingga akan tercipta kepemimpinan yang efektif. Kepemimpinan yang efektif dalam mengelola sumber daya manusia dalam suatu unit kerja akan berpengaruh pada perilaku kerja yang diindikasikan dengan meningkatnya kinerja individu dan kinerja unit itu sendiri, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Penelitian ini lebih difokuskan pada gaya kepemimpinan yang dipimpin oleh kepala cabang maupun kepala posko serta koordinator wilayah perusahaan Cakrawala Citramega Multifinance kota Palembang. Peneliti telah melakukan observasi dengan wawancara kepada beberapa karyawan pada tanggal 17 April 2023. Menurut karyawan PT Cakrawala Citramega Multifinance kota Palembang ini setelah mendapatkan hasil wawancara menyebutkan bahwa terdapat permasalahan bagi seorang pemimpin yang masih kurang mau mendengarkan dengan penuh perhatian masukan-masukan bawahan, pemimpin yang tidak berkenan mendengarkan keluhan/masukan karyawan akan mengakibatkan

rendahnya *trust* atau kepercayaan terhadap pemimpin tersebut. Rasa empati yang rendah menyebabkan pemimpin dilihat sebagai pribadi yang egois oleh para karyawan. Dampak dari situasi ini adalah lingkungan kerja yang memburuk seperti karyawan akan merasa kurang bersemangat dalam menjalankan tugasnya. Tentunya dengan mengembangkan dan menggunakan kemampuan mendengar dapat membantu seorang pemimpin menciptakan kepemimpinan dengan penuh kepedulian dan *trust* yang kuat. Karyawan pun merasa nyaman bekerja untuk pemimpin yang peduli dan benar-benar mendengarkan.

Perusahaan ini membutuhkan sosok pemimpin yang mampu memberikan motivasi dan inspirasi untuk bawahannya, dan mendengarkan pendapat saran maupun kritik dari bawahannya. Selain itu pemimpin bisa dijadikan teladan seperti sosok yang komunikatif dan bertanggung jawab, Perilaku pemimpin ini termasuk dalam kategori kepemimpinan transformasional.

Selain faktor kepemimpinan, peningkatan kinerja karyawan juga dilakukan melalui kepuasan kerja. Menurut (Afandi, 2018), mendefinisikan bahwa “kepuasan kerja yaitu suatu sikap terhadap pekerjaan seseorang terkait perbedaan antara jumlah tunjangan yang diterima pekerja lain dengan jumlah imbalan yang mereka yakini harus diterima”. Karyawan yang puas umumnya akan merasa lebih mudah untuk memberikan lebih banyak kontribusi. Seseorang dengan tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Sebaliknya seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya (Cahya and Wibawa, 2016).

Kepuasan kerja yang merupakan perasaan positif karyawan tentang pekerjaan yang dikerjakan dan memberikan hasil yang baik. Ketika karyawan merasa puas terhadap perusahaan maka karyawan cenderung lebih efektif dalam memberikan kinerja pada perusahaan dan sebaliknya karyawan yang merasa kurang puas terhadap perusahaan cenderung kurang efektif dalam memberikan pekerjaan. Rasa kurang puas dapat diketahui dari karyawan yang malas berangkat ke tempat kerja dan malas dalam melakukan pekerjaannya. Sedangkan karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya biasanya karyawan lebih senang dalam melakukan

pekerjaan serta akan menimbulkan kinerja terhadap organisasi (Rosmaini and Tanjung, 2019).

PT Cakrawala Citramega Multifinance adalah suatu perusahaan swasta nasional yang bergerak dibidang pembiayaan untuk pengadaan barang dan/jasa atau leasing pinjaman dana tunai. PT Cakrawala Citramega Multifinance juga merupakan perusahaan resmi yang di dalam aktivitas pembiayaannya senantiasa mengikuti ketentuan-ketentuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan merupakan anggota dari Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI). Sejak mulai beroperasi PT Cakrawala Citramega Multifinance telah berkomitmen untuk memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat luas dengan menawarkan produk seperti kredit Multiguna yang sesuai dengan ketentuan Otoritas jasa Keuangan (OJK). Perusahaan Pembiayaan ber-*innovative* dan mendekatkan diri pada masyarakat yang memerlukan dukungan modal usaha untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia (ccmfinance, 2021).

Industri pembiayaan atau yang biasa disebut dengan Multifinance salah satunya yaitu PT Cakrawala Citramega Multifinance. Berdasarkan data OJK (Otoritas Jasa Keuangan), jumlah aset dan pendapatan pada industri ini meningkat masing-masing 5,78% dan 8,26%. Menurut Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI), aset perusahaan pembiayaan tumbuh mencapai 9%. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan pada masyarakat dalam menggunakan jasa perusahaan multifinance masih tinggi. Berikut ini adalah 10 daftar perusahaan pembiayaan beraset Rp 100 Miliar sampai dengan di bawah Rp500 Miliar serta PT Cakrawala Citramega Multifinance masuk didalamnya. (mobile.aditama-finance.com, 2020)

Tabel 1. 1 Daftar Perusahaan Pembiayaan Beraset 100 m - 500 m

No.	Perusahaan	Total Aset	No.	Perusahaan	Total Aset
1.	Ciptadana Multifinance	481 m	6.	Trust Finance Indonesia	325,52 m
2.	Usaha Pembiayaan Reliance Indonesia	443,47 m	7.	Sarana Global Finance Indonesia	295,52 m
3.	Tez Capital And Finance	410,78 m	8.	Cakrawala Citramega Multifinance	224,75 m
4.	Permata Finance Indonesia	383,78 m	9.	Sharia Multifinance Astra	169,67 m
5.	Caturnusa Sejahtera Finance	338,5 m	10.	Astrido Pacific Finance	149,96 m

Sumber: Laporan Keuangan dan Keberlanjutan Tahun 2020

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, jika dilihat dari laporan keuangan dan laporan keberlanjutan tahun 2020 dari masing-masing perusahaan, maka perusahaan pembiayaan PT Cakrawala Citramega Multifinance termasuk dalam daftar ke-8 dalam perusahaan pembiayaan dengan total aset senilai 224,75 miliar dalam daftar perusahaan pembiayaan dengan aset sebesar 100 milyar hingga 500 miliar.

Berikut ini adalah beberapa data yang menunjukkan kinerja karyawan pada PT Cakrawala Citramega Multifinance dari tahun 2018-2022 dilihat dari jumlah karyawan maupun realisasi penjualan target yaitu:

Tabel 1. 2 Rekap Data Kinerja Karyawan PT Cakrawala Citramega Multifinance Tahun 2018 s.d 2022

Tahun	Jumlah Karyawan	Target individu nasabah/kolektor	Target Penjualan	Realisasi	Persentase
2018	28	8	960	840	87,50
2019	31	8	1.152	1.030	89,41
2020	31	8	1.152	995	86,37
2021	33	8	1.248	1.118	89,58
2022	35	8	1.344	1.240	92,26

Sumber: PT Cakrawala Citramega Multifinance Tahun 2023

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa jumlah karyawan dari tahun 2016 hingga tahun 2022 mengalami peningkatan, namun untuk realisasi pada perusahaan Cakrawala Citramega Multifinance mengalami fluktuatif penjualan

yang tidak mencapai target. Pada tahun 2020 terlihat jelas bahwa terdapat penurunan pada realisasi penjualan yang diakibatkan oleh kondisi pandemik Covid-19 ini belum dapat dilakukan secara maksimal, namun perusahaan Cakrawala Citramega Multifinance mampu bertahan dengan memberikan pembiayaan kepada debitur baik perorangan maupun maupun UMKM. Perusahaan Cakrawala Citramega Multifinance berkaitan dengan kinerja karyawan, hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya kemampuan karyawan dalam mencari nasabah terutama dalam hal komunikasi bagi para sales di perusahaan tersebut. Selain itu fasilitas sistem *reward*/bonus yang diberikan jika ia mencapai target, fluktuatif penjualan ini menyebabkan kurangnya kinerja karyawan dan berdampak terhadap pencapaian tujuan perusahaan serta berpengaruh pada kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah didapatkan dari beberapa karyawan pada PT Cakrawala Citramega Multifinance Palembang menjelaskan bahwa permasalahan yang muncul pada kepuasan kerja juga bisa dilihat dari tabel rekap data tahunan kinerja karyawan di atas, bahwa karyawan yang tidak dapat mencapai target dengan maksimal maka tidak akan mendapatkan bonus yang sesuai, bahkan tidak adanya promosi bagi seorang karyawan untuk mencapai karir yang lebih baik. Total target tiap sales dan kolektor ada 8 target nasabah tiap bulan, dari masing-masing karyawan tersebut ada yang mencapai target bahkan lebih dari target ada juga yang tidak mencapai target, jadi tidak semua sales maupun kolektor tidak mencapai target, ada juga sebagian yang mencapai target. Hal ini merupakan masalah serius yang dihadapi perusahaan dan sangat mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan, dengan tidak mencapainya target maka karyawan tersebut akan merasa tertekan dan merasa tidak puas dalam bekerja dikarenakan juga kurangnya motivasi maupun pengarahan yang diberikan perusahaan kepada karyawan. Ini merupakan permasalahan yang ditimbulkan dari karyawan itu sendiri karena tidak mampu mencapai target yang diharapkan oleh perusahaan yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti kemampuan para sales untuk mencari nasabah maupun kolektor dalam melakukan penagihan terhadap nasabah di lapangan dan juga permasalahan bagi perusahaan tersebut karena menerapkan sistem yang tentunya memberatkan para karyawan untuk tiap tahunnya mencapai

angka target dengan tingkat persentase maksimal mencapai 90% s/d 100% yang begitu tinggi bagi seluruh karyawan, ditambah lagi pada tahun 2019 dan 2020 terjadi kondisi pandemi covid-19 tetapi PT Cakrawala Citramega Multifinance mampu bertahan dengan tingkat persentase yang cukup tinggi.

Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan menjadi sangat penting untuk dibahas dan diteliti, hal ini bermaksud untuk melihat apakah dengan diadakannya pengawasan ini dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian mengenai pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Kondisi di atas menimbulkan permasalahan dalam pencapaian kinerja karyawan Pada PT Cakrawala Citramega Multifinance. Pencapaian kinerja yang belum optimal diduga kurangnya Kepuasan. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Cakrawala Citramega Multi Finance Kota Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana variabel kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Cakrawala Citramega Multifinance Kota Palembang?
2. Bagaimana variabel kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Cakrawala Citramega Multifinance Kota Palembang?
3. Bagaimana variabel kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT Cakrawala Citramega Multifinance Kota Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Penelitian berfokus pada pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Cakrawala Citramega Multifinance Kota Palembang

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui apakah variabel kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Cakrawala Citramega Multifinance Kota Palembang.
2. Mengetahui apakah variabel kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Cakrawala Citramega Multifinance Kota Palembang.
3. Mengetahui keseluruhan variabel kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja apakah berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang ada pada PT Cakrawala Citramega Multifinance Kota Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Bagi para akademisi dan para peneliti dapat menambah pengetahuan terkait kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan nantinya dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pengembangan penelitian serupa dimasa yang akan datang.

2. Bagi penulis

Penelitian ini dilakukan penulis untuk menambah wawasan serta pengetahuan guna mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan yang ada pada PT Cakrawala Citramega Multifinance di kota Palembang.

3. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengaruh atau hasil yang positif bagi pimpinan untuk meningkatkan kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan pada PT Cakrawala Citramega Multifinance kota Palembang.