

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin maju membuat perusahaan dituntut terus menciptakan inovasi terbaru untuk mencapai suatu kesuksesan. Dalam mencapai kesuksesan, perusahaan tentunya membutuhkan sumber daya manusia, karena sumber daya tersebut yang akan menjalankan roda organisasi di perusahaan. Sumber daya manusia mempunyai arti penting karena manusia berperan aktif dan dominan di setiap kegiatan organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia akan menjadi bagian yang sangat penting dari tugas manajemen organisasi. Sebaliknya, jika sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik maka keinginan untuk mencapai kesuksesan tidak akan terwujud.

Perusahaan atau organisasi dalam mengembangkan sumber daya manusianya perlu memperhatikan beberapa aspek diantaranya ialah kepuasan kerja karyawannya. Pernyataan tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh Widodo (2010) mengungkapkan kepuasan kerja merupakan hal penting yang harus dimiliki individu dalam bekerja, seorang karyawan yang memperoleh kepuasan kerja dari pekerjaannya, akan mempertahankan prestasi kerja yang tinggi, dan sebaliknya seorang karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya, cepat atau lambat tidak akan dapat diandalkan dan berprestasi buruk.

PT. Bridgestone Tire Indonesia *Plant* Karawang (PT. BSIN-KP) merupakan salah satu perusahaan milik swasta dari penanaman modal asing (PMA) yang didirikan sejak tahun 1931 yang memproduksi *Tire/Ban* kendaraan bermotor khususnya pada kendaraan roda empat. Hingga saat ini PT. Bridgestone Tire Indonesia memiliki jaringan tersebar di dua kota yaitu: *Plant* Bekasi dan Karawang, adapun yang dipilih oleh peneliti untuk melakukan penelitian ini yaitu pada PT. Bridgestone Tire Indonesia plant Karawang terletak di Kawasan Industri Suryacipta yang pertama kali didirikan pada April 1997. Dengan jumlah keseluruhan karyawan yaitu 1722 orang. Antara jumlah HQ (*Headquarter/Office*) dan *Factory* (Pabrik produksi) dalam hal ini peneliti melakukan penelitian pada Departemen produksi di Seksi *Tire Building* yang berjumlah 375 karyawan. Dalam hal ini pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan berdampak pada kemajuan organisasi atau perusahaan PT. Bridgestone Tire Indonesia dalam persaingan industri di segmen sparepart otomotif khususnya pada produk *tire/ban*.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa karyawan kepuasan kerja pada karyawan PT. Bridgestone Tire Indonesia *Plant* Karawang khususnya pada member seksi *tire building* survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan selama bekerja dan menjalani profesinya. Maka peneliti telah mendapatkan hasil sebanyak 48% responden menyatakan puas dalam pekerjaannya dengan segala apa yang didapatkan sebagai pekerja, serta 52% responden menyatakan bahwa mereka merasa kurang puas dalam menjalani pekerjaannya sebagai pekerja atau karyawan, hal ini menunjukan

persentase pada responden yang merasa tidak puas. Hal ini didukung oleh data manajemen seksi yang menyatakan bahwa tiga bulan terakhir sebanyak 25 karyawan atau member mengajukan dan disetujui untuk pensiun dini, Wahjono (dalam Septerina dan Rusda, 2018) mengungkapkan kepuasan kerja merupakan hasil prestasi para karyawan tentang seberapa baik pekerjaan seseorang memberikan segala sesuatu yang dipandang sebagai suatu yang penting melalui hasil kerja. Istilah kepuasan kerja merujuk pada sikap (reaksi emosional) seorang individu terhadap pekerjaannya. Senada dengan ungkapan tersebut Septerina dan Rusda (2018) mengungkapkan kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, hal ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, faktor dari dalam dan luar diri karyawan. Faktor dari luar (external) contohnya dapat berupa barang produksi yang tidak ada, mesin *trouble*, dan material NG (*Not Good*). Sedangkan faktor dari dalam (internal) diri karyawan itu sendiri dapat berupa komunikasi yang terjalin, pengawasan yang adil, kesempatan untuk berkarir, serta penempatan sesuai dengan kemampuan. Seperti yang pernah diungkapkan oleh George dan Jones (dalam Kaswan, 2017) terdapat yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja yang dialami pegawai yaitu : 1) kepribadian, 2) nilai, 3) situasi kerja 4) pengaruh sosial.

Mira dan Margaretha (2012) kepuasan karyawan dalam bekerja bukan hanya diukur berdasarkan hasil yang diperoleh tetapi dapat juga melalui proses untuk mencapai hasil tersebut salah satunya adalah bagaimana cara pemimpin mengarahkan

karyawan tersebut melalui gaya kepemimpinannya masing-masing, dan salah satunya adalah gaya kepemimpinan *servant leadership*. Menurut Barbuto dan Wheeler (dalam Mira dan Margareth, 2012) kepemimpinan *servant leadership* merupakan suatu kepemimpinan yang berawal dari perasaan tulus yang timbul dari hati yang berkehendak untuk melayani, dimana kepemimpinan ini menempatkan kebutuhan karyawan dan kepuasan karyawan sebagai prioritas utama dan memperlakukan karyawan sebagai rekan kerja, sehingga kedekatan antara pemimpin dan karyawan sangat erat karena terlibat satu sama lain. ★

Spears (2010) menggambarkan *servant leadership* sebagai kepemimpinan yang melayani utamanya dan mendorong hubungan yang baik dengan mengembangkan atmosfer *dignity* (martabat) dan *respect* (hormat), membangun komunitas dan tim kerja, mendengarkan rekan dan karyawan. Seorang pemimpin juga harus memiliki rasa peduli terhadap kesejahteraan karyawan serta meningkatkan keterlibatan bawahan dalam pekerjaan sehingga bawahan cenderung merasa positif dan puas dalam melakukan pekerjaan.

Tire Building Section PT. Bridgestone Tire Indonesia Plant Karawang dipimpin oleh seorang manajer yang telah menjabat sejak tahun 2019 sampai dengan sekarang, yang sebelumnya menjabat kepala seksi. berdasarkan data hasil observasi dan wawancara tidak terstruktur, yang dilakukan peneliti terhadap manajer, beberapa pengawas, leader atau ketua kelompok serta member atau karyawan yaitu mendapatkan hasil berikut. Seperti tugas pokok yang diinstruksikan tidak dapat dikerjakan dengan baik dan kualitas hasil kerja yang didapat tidak maksimal karena

sering terjadinya masalah saat bekerja, baik dari masalah dengan rekan kerja atau atasan, masalah dengan material dan mesin, ataupun masalah personal karyawan itu sendiri. Sehingga berdampak pada tidak mencapai target produksi dan karyawan harus menambah jam kerja untuk mencapai target produksi harian, atau terjadinya miskomunikasi antara atasan dengan bawahan, yang akhirnya berdampak pada ketidak harmonisan lingkungan kerja itu sendiri. Beberapa permasalahan tersebut dapat menimbulkan masalah lain seperti penilaian dari atasan terhadap bawahan terkadang menjadi subyektif, dan sering terjadi kesalahpahaman yang tidak berdasar, serta operator atau karyawan enggan untuk memberikan performa terbaik nya. Permasalahan yang dipaparkan di atas juga menjadi faktor penyumbang tidak tercapainya kepuasan kerja karyawan yang maksimal.

Menurut Hoveida, Salary, dan Asemi (2011) mengatakan bahwa kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) adalah konsep yang dipelajari secara ekstensif di berbagai sektor, hal ini berpusat pada nilai inti “peduli” dan “melayani” orang lain serta berfokus pada nilai kepercayaan, penghargaan terhadap pemimpin sangat besar dan vital untuk menentukan keberhasilan sebuah organisasi. Sejalan dengan pernyataan diatas dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan, Departemen produksi Seksi *Tire Building* menempuh beberapa cara misalnya manajer menghimbau dan menekankan kepada pengawas, leader atau ketua kelompok agar lebih peka dan peduli terhadap bawahannya, terutama kepada membernya masing-masing yang ada di bawah instruksinya. Sehingga mampu

membantu member yang sedang merasa kesulitan dalam pekerjaannya, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan pemaparan di atas terdapat pula permasalahan dan hubungan pada penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *servant leadership* terhadap kepuasan kerja yang diteliti sebelumnya oleh Asdiyanti (2019) yang berjudul “Pengaruh *Servant Leadership* dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Balai Besar Wilayah Pompengan” *servant leadership* pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Juga hasil dari penelitian Saragih, Djastuti, Mirwan yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan pelayan (*Servant Leadership*) dan Kompetensi Terhadap Kepuasan kerja dalam Meningkatkan Kinerja Pengajar” dengan hasil *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja”

Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada karyawan member seksi tire building PT. Bridgestone Tire Indonesia Plant Karawang dengan judul. **“Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap Kepuasan Kerja *Tire Building Section* PT. Bridgestone Tire Indonesia *Plant* Karawang”.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

Apakah ada pengaruh *servant leadership* terhadap kepuasan kerja *tire building section* PT. Bridgestone Tire Indonesia *Plant* Karawang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka dapat diambil beberapa tujuan penelitian yaitu :

Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap kepuasan kerja *tire building section* PT. Bridgestone Tire Indonesia *Plant* Karawang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan rujukan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang psikologi organisasi dan. Selain itu peneliti juga berharap hasil penelitian ini dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini antara lain :

- a. Dapat dijadikan sebagai acuan bagi Mahasiswa Universitas Buana Perjuangan Karawang mengenai pengambilan kebijakan betapa pentingnya penerapan gaya *servant leadership* serta kebijakan penerapan kompensasi terhadap kinerja karyawan.
- b. Dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya guna melakukan penelitian mengenai *servant leadership* dan kompensasi terhadap kepuasan kerja atau bisa dengan menggunakan variabel lainnya.

