

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan adalah kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan serta kemampuan perusahaan untuk mengelola sumber daya manusia yang dimiliki tersebut. Kepemilikan teknologi serta sarana dan prasarana yang dimiliki akan kurang memberikan arti jika tidak didukung dengan kemampuan sumber daya manusia. Meskipun peran manusia lambat laun dikurangi karena kemajuan teknologi namun kebutuhan sumber daya manusia terutama yang berkualitas tidak akan hilang begitu saja. Sehubungan dengan itu, ada banyak faktor yang menentukan baik buruknya pengelolaan sumber daya manusia di suatu perusahaan dan salah satunya adalah gaya kepemimpinan.

Kepemimpinan dapat diartikan sebagai sebuah proses untuk mempengaruhi kebiasaan-kebiasaan orang lain demi mencapai sasaran bersama (Jeff Madura dalam Edison et al, 2017). Dengan demikian, gaya kepemimpinan seseorang terutama bagaimana orang tersebut dapat mengelola potensi dan kekuatan sumber daya yang dimiliki merupakan tolok ukur yang akan menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Siagian (Sutrisno, 2019) yang menyebutkan bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mempengaruhi orang lain yaitu para bawahannya sehingga mereka mau melakukan kemauan pimpinan meskipun apa yang diperintahkan tidak disukai oleh bawahan.

Lebih lanjut, menurut Samsuddin (2018) kepemimpinan merupakan proses bagaimana mempengaruhi orang lain kearah tujuan organisasi. Kepemimpinan merupakan kemampua seseorang untuk memobilisasi, menelaraskan, memimpin kelompok, menjelaskan gagasan sehingga dapat diterima oleh orang lain.

Menurut Rivai (2018) terdapat beberapa gaya kepemimpinan, yaitu: pertama, gaya kepemimpinan yang berpola pada kepentingan pelaksanaan tugas; kedua, Gaya kepemimpinan yang berpola pada pelaksanaan hubungan kerja sama; ketiga, Gaya kepemimpinan yang berpola pada kepentingan hasil yang dicapai.

PT ID Express Palembang sebagai salah satu perusahaan jasa pengiriman yang terbilang baru tentu harus bersaing keras dengan perusahaan-perusahaan lain yang sudah lebih dulu berkecimpung dalam jasa pengiriman. Saat ini PT ID Express Palembang memiliki 106 orang karyawan yang tersebar di 6 unit lokasi yang ada di Palembang. Sebaran lokasi dan jumlah karyawan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan PT ID Express Palembang Berdasarkan Unit Lokasi

Unit	Jumlah Karyawan
Iilir Barat I	18
Sukarami	12
Iilir Timur II	20
Seberang Ulu	16
Kalidoni	14
Alang-Alang Lebar	26
Jumlah	106

Sumber: PT ID Express Palembang (2023)

Gaya kepemimpinan pada PT ID Express bersifat demokratis dimana perusahaan ini memberdayakan sumber daya manusia yang dimiliki untuk dapat terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang ada (*idexpress.com*). Pada ID Express Kota Palembang penerapan gaya kepemimpinan juga mengacu kepada kebijakan pusat dimana pemimpin atau atasan berupaya semaksimal mungkin dalam mendorong bawahan untuk berkontribusi optimal pada perusahaan. Namun demikian, berdasarkan pengamatan awal, terdapat beberapa permasalahan terkait dengan gaya kepemimpinan di 6 unit PT ID Express Palembang. Analisis permasalahan gaya kepemimpinan di masing-masing unit dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.2
Kondisi Gaya Kepemimpinan di PT ID Express Palembang

Unit	Kondisi
Ilir Barat I	Pada unit ini ditemukan permasalahan kurangnya komunikasi antara pimpinan dengan bawahan. Pimpinan lebih bersifat pendiam dan tidak banyak bicara sehingga bawahan segan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan.
Sukarami	Pada unit ini ditemukan permasalahan kurang tegasnya pimpinan untuk menindak pelanggaran yang terjadi terutama terkait dengan kedisiplinan karyawan.
Ilir Timur II	Permasalahan gaya kepemimpinan di unit ini sama dengan di Unit Ilir Barat I yaitu terkait kurangnya komunikasi antar pemimpin dan bawahan.
Seberang Ulu	Permasalahan di unit ini lebih disebabkan kurangnya kemampuan analitis pimpinan yang masih belum teliti, matang dan mantap dalam pengambilan keputusan.
Kalidoni	Permasalahan di unit ini hampir sama dengan di Unit Ilir Barat I yaitu kurangnya komunikasi sehingga pimpinan kurang mampu mendengarkan aspirasi bawahan.
Alang-Alang Lebar	Permasalahan di unit ini sama dengan di Unit Ilir Barat I dan kalidoni yaitu adanya masalah komunikasi antara pimpinan dan bawahan.

Sumber: Pengamatan awal (2023)

Dari tabel di atas, secara umum ada beberapa perbedaan terkait dengan kepemimpinan di PT ID Express Kota Palembang, yaitu terkait dengan komunikasi antara atasan dan bawahan, ketegasan pimpinan dan daya analitis dalam pengambilan keputusan.

Kondisi-kondisi yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan di atas dapat berpengaruh pada kinerja karyawan. Berdasarkan temuan awal diperoleh beberapa masalah yang terkait dengan kinerja karyawan misalnya kurir yang lambat dalam mengirimkan barang atau juga kesalahan input data pengirim dan penerima sehingga memperlambat barang sampai ke tangan konsumen.

Temuan awal tersebut selaras dengan penilaian atau komentar pelanggan yang mereka sampaikan melalui aplikasi google milik perusahaan. Seperti diketahui dengan semakin canggihnya teknologi informasi dan komunikasi saat ini maka pelanggan dapat secara langsung memberikan penilaian atas pelayanan suatu perusahaan. Penilaian atau *review* mereka dapat dilihat dan dibaca juga oleh pelanggan lain atau bahkan calon pelanggan sehingga dapat menjadi referensi bagi calon pelanggan. Penilaian/*review* pelanggan ID Express di beberapa unit di Palembang disampaikan dalam tabel berikut:

Tabel 1.3
Penilaian Pelanggan Atas Layanan PT ID Express Palembang

Unit	Penilaian Pelanggan (Dalam Skala Bintang 1-5)
Irir Barat I	3,4
Sukarami	3,2
Irir Timur II	3,0
Seberang Ulu	1,4
Kalidoni	3,0
Alang-Alang Lebar	3,0

Sumber: Data diolah (2023)

Dari tabel di atas terlihat bahwa kepuasan pelanggan belum cukup tinggi yang mengindikasikan bahwa kinerja karyawan belum terlalu baik. Sebagian besar keluhan pelanggan yang disampaikan melalui aplikasi *google* terkait dengan keterlambatan pengiriman paket, paket yang diterima dalam keadaan rusak, kurir yang kurang ramah serta paket yang tidak sampai ke tangan pelanggan tapi sudah tercatat diterima oleh pelanggan.

Hal senada juga diperoleh dari catatan PT ID Express Palembang terkait dengan lama waktu pengiriman paket yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.4
Jumlah Paket Menurut Keterlambatan Per 31 Des 2022

Unit	Waktu Keterlambatan Pengiriman (Dalam Hari)					
	0	1	2-3	4-5	6-10	>10
Iir Barat I	389	10	26	10	10	40
Sukarami	360	48	12	9	7	25
Iir Timur II	268	96	10	6	9	25
Seberang Ulu	302	14	12	15	11	47
Kalidoni	277	57	5	9	13	33
Alang-Alang Lebar	179	14	4	2	9	18
Jumlah	1.775	239	69	51	59	188

Sumber: PT ID Express Palembang (2023)

Dengan demikian masih terdapat perbedaan kinerja masing-masing unit yang ada sehingga penelitian ini tertarik untuk mengambil judul “**Analisis Perbedaan Gaya Kepemimpinan Antar Unit Pada PT ID Express Palembang**”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat perbedaan gaya kepemimpinan transformasional antar unit pada PT ID Express Palembang?
2. Apakah terdapat perbedaan gaya kepemimpinan transaksional antar unit pada PT ID Express Palembang?
3. Apakah terdapat perbedaan gaya kepemimpinan *Laissez-Faire* antar unit pada PT ID Express Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat perbedaan gaya kepemimpinan transformasional antar unit pada PT ID Express Palembang?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat perbedaan gaya kepemimpinan transaksional antar unit pada PT ID Express Palembang?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat perbedaan gaya kepemimpinan *Laissez-Faire* antar unit pada PT ID Express Palembang?

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan secara teoritis
 - a. Untuk mengembangkan pengetahuan dan wawasan di bidang ilmu manajemen terkait dengan gaya kepemimpinan di sebuah organisasi

atau perusahaan.

- b. Untuk menjadi rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang terkait dengan gaya kepemimpinan.

2. Kegunaan secara praktis

- a. Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi PT ID Exspress Palembang atas kondisi gaya kepemimpinan di setiap unit.
- b. Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan yang tepat untuk memperbaiki gaya kepemimpinan yang diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini terbatas adalah hal-hal yang terkait dengan faktor gaya kepemimpinan dalam pengaruhnya terhadap kinerja karyawan PT ID Express Palembang. Pembatasan ruang lingkup ini dilakukan agar penulis dapat fokus pada pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sebagai gambaran pelaksanaan penelitian, berikut ini akan disampaikan sistematika penulisan hasil penelitian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian. Pada latar belakang akan disampaikan urgensi penelitian dengan menggambarkan adanya fenomena penelitian yang muncul karena

adanya gap atau celah antara kondisi ideal dengan kondisi riil atau karena adanya gap penelitian sebelumnya (*research gap*).

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan teori-teori yang melandasi penelitian, hubungan antar variabel, penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang terkait dengan topik penelitian, kerangka berfikir serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini akan diuraikan tentang metode penelitian yang meliputi objek penelitian, operasional variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisis dan definisi operasional dan pengukuran variabel.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai hasil penelitian yang diperoleh meliputi gambaran umum obyek penelitian, gambaran responden dan hasil pengolahan data statistik. Setelah itu akan diuraikan pembahasan atas hasil penelitian yang diperoleh.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan kesimpulan hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan uraian-uraian yang telah diperoleh pada bagian sebelumnya. Setelah itu penelitian ini akan memberikan saran kepada berbagai pihak yang terkait dan relevan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.