

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hadirnya perusahaan pembiayaan di Negara Republik Indonesia belum terlalu lama berjalan, terutama jika dibandingkan dengan negara maju lainnya. Dengan adanya perusahaan pembiayaan yang mengacu pada Surat Keputusan Bersama (SKB) dari tiga menteri, yaitu: Menteri Keuangan, Menteri Perindustrian, dan Menteri Perdagangan. Hingga saat ini posisi perusahaan pembiayaan berjalan dengan cukup mengesankan. Perusahaan pembiayaan di Negara Republik Indonesia berkiprah dengan maju dalam pembiayaan perusahaan ataupun pribadi. Oleh sebab itu, perusahaan pembiayaan di Negara Republik Indonesia dikenal sebagai pelaku usaha nasional.

- Perusahaan merupakan suatu organisasi yang terdiri atas sekelompok karyawan atau pekerja yang bekerja untuk mencapai tujuan suatu perusahaan. Kepentingan yang paling utama, yaitu untuk mendapatkan keuntungan atau laba semaksimal mungkin dan kesejahteraan bagi seluruh pemegang saham perusahaan (Nurchayani & Adnyani, 2016). Keberhasilan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang terdapat di dalam perusahaan tersebut. Sumber daya manusia dapat mewujudkan unsur yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan bagi perusahaan, karena manusia merupakan makhluk yang memiliki pikiran, perasaan, kebutuhan, dan harapan-harapan tertentu sebagai acuan kehidupannya.

Sumber daya manusia dituntut untuk mempunyai kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan yang nantinya akan menjadi sebuah perkembangan yang disiplin dalam persaingan usaha (Falah & Ayuningtias, 2020). Agar dapat menghadapi tantangan dan persaingan tersebut, maka perusahaan membutuhkan suatu strategi yang dapat mempertahankan eksistensi perusahaan dengan cara memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dengan kinerja yang baik dengan kebutuhan perusahaan. Sumber daya manusia sangat penting bagi suatu organisasi di berbagai bidang yang ada, sumber daya manusia berperan dari mulai perencanaan strategis, pelaksana teknik hingga citra perusahaan.

Menurut Kristianti (2015) kinerja karyawan merupakan rekaman hasil kerja yang diperoleh karyawan melalui kegiatan dalam kurun waktu tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja merupakan suatu tindakan yang dapat dilihat, diamati, serta memungkinkan untuk mencapai hal-hal yang diharapkan. Kinerja juga dapat dikatakan koalisi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya yang diperoleh selama periode waktu tertentu.

Dalam sebuah roda organisai atau perusahaan, motivasi kerja merupakan hal yang sangat berharga. Pemberian motivasi yang tepat akan dapat menimbulkan semangat, kemauan, dan keikhlasan untuk bekerja dalam diri seorang karyawan di perusahaan. Maka, semakin meningkatnya semangat dan kemauan untuk bekerja dengan ikhlas dapat membuat karyawan bekerja lebih maksimal, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja. Kekuatan motivasi kerja karyawan untuk bekerja secara langsung tercermin pada seberapa jauh usahanya bekerja keras untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik demi mencapai tujuan perusahaan. Menurut Sagir dan Siswanto (2005, hal 122-124) terdapat tujuh indikator motivasi kerja, yaitu kinerja, penghargaan, tantangan, tanggung jawab, pengembangan, keterlibatan, dan kesempatan.

Menurut Ghozali (2017) istilah motivasi memiliki pengertian yang bermacam-macam, baik yang berhubungan dengan perilaku individu maupun perilaku organisasi. Namun, apapun pengertiannya, motivasi merupakan unsur berharga dalam diri manusia yang berperan mewujudkan keberhasilan dalam suatu usaha atau pekerjaan manusia. Dengan kata lain, motivasi kerja merupakan suatu hal yang mendorong seseorang, baik berasal dari dalam maupun dari luar diri seorang karyawan, sehingga karyawan akan memiliki semangat, keinginan, dan kemauan yang tinggi, serta dapat memberikan kontribusi yang sebesar-besarnya demi keberhasilan untuk memperoleh tujuan bersama.

Faktor lain yang memengaruhi hasil kerja selain motivasi adalah gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan merupakan sebuah faktor yang sangat berharga untuk memengaruhi dan memberikan arahan kepada karyawan, sehingga pada saat ini sistem yang ada sudah beranjak serba terbuka, maka sosok kepemimpinan yang dapat menguatkan karyawannya. Pemimpin adalah orang yang memiliki kemampuan untuk menggerakkan sekelompok orang untuk menggapai

tujuan perusahaan, tetapi tidak semua pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang sama.

Bagi seorang pemimpin yang ideal harus memiliki gaya kepemimpinan yang sangat baik, sehingga dapat meningkatkan mutu kinerja pada suatu perusahaan. Maka, seorang pemimpin sangat perlu memperhatikan gaya kepemimpinannya dalam proses untuk dapat memengaruhi, mengarahkan kegiatan anggota kelompoknya, dapat mengkoordinasikan tujuan dari anggota dan tujuan organisasi agar keduanya dapat tercapai (Junaidi & Susanti, 2019). Gaya kepemimpinan tersebut menunjukkan secara langsung ataupun tidak langsung mengenai keyakinan seorang pemimpin terhadap kemampuan masing-masing karyawannya. Maka dari itu dengan adanya motivasi kerja dan gaya kepemimpinan di suatu perusahaan yang dapat menghasilkan sebuah kinerja karyawan yang baik dan memiliki kualitas.

Menurut Muizu, Kaltum, dan Sule (2019), kinerja karyawan merupakan prestasi yang dicapai oleh karyawan menurut standar dan ukuran yang telah ditetapkan. Hal itu merupakan hasil yang digapai dalam melaksanakan tugas yang diprioritaskan berdasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu yang tersedia. Berdasarkan pendapat tersebut, maka karyawan mempunyai kontribusi yang sangat berharga dalam menjalankan aktifitas perusahaan untuk dapat tumbuh dan menjaga keberlangsungan proses kerja dalam suatu perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti melalui pemimpin unit *telemarketing* di kantor pusat PT BFI *Finance* Indonesia Tbk., yang menyatakan bahwa terdapat penurunan kinerja yang sangat drastic yang terjadi pada tahun 2020. Hal itu dikarenakan adanya wabah atau pandemik Covid-19. Penurunan kinerja tersebut terjadi karena perusahaan meminimalisirkan biaya yang dikeluarkan, biaya yang dimaksud adalah mengurangi pinjaman kepada konsumen guna mempertahankan suatu perusahaan.

Pemimpin unit *telemarketing* juga menyatakan bahwa adanya karyawan yang memberi pengaruh buruk kepada karyawan lainnya, serta karyawan yang membentuk kelompok dalam tim, sehingga menurunkan motivasi dan kinerja tersebut. Hal ini tentunya membuat karyawan tersebut tidak menggapai target yang sudah ditentukan bagi perusahaan selama beberapa bulan.

PT BFI *Finance* Indonesia Tbk. memiliki penilaian kinerja demi mengontrol karyawannya dan melihat apa yang telah dicapai oleh karyawannya. Cara pemimpin melakukan penilaian kinerja adalah melalui KPI (*Key Performance Index*) yaitu dilihat melalui absensi, *achievement* (target), dan QA (*Quality Assurance*). QA biasanya turun dikarenakan karyawan harus mencapai target dan hal ini membuat karyawan tergesa-gesa, sehingga tidak menjalankan QA yang sudah ditetapkan, serta hal ini memperburuk kinerjanya. Penilaian kinerja ini bertujuan untuk menjadi bahan acuan pada karyawan untuk melakukan suatu pekerjaannya yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan tersebut. Dengan adanya penilaian kinerja ini, pemimpin dapat mengetahui karyawan mana yang menjalankan fungsinya sesuai dengan arahan dari pemimpin perusahaan pada unit *telemarketing*. (Hasil wawancara pada pemimpin unit *telemarketing* – kantor pusat PT BFI *Finance* Indonesia Tbk.).

● Tahapan selanjutnya, agar dapat memajukan semangat kerja karyawan, maka ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan oleh suatu perusahaan, seperti motivasi dan gaya kepemimpinan. Berdasarkan permasalahan yang dijabarkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Unit *Telemarketing* di Kantor Pusat PT BFI *Finance* Indonesia Tbk.”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahannya adalah motivasi kerja dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan unit *telemarketing* di kantor pusat PT BFI *Finance* Indonesia Tbk. Berikut adalah rumusan penelitian, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan unit *telemarketing* di kantor pusat PT BFI *Finance* Indonesia Tbk.?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan unit *telemarketing* di kantor pusat PT BFI *Finance* Indonesia Tbk.?

3. Apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan unit *telemarketing* di kantor pusat PT BFI Finance Indonesia Tbk.?

1.3 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan unit *telemarketing* di kantor pusat PT BFI Finance Indonesia Tbk.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan unit *telemarketing* di kantor pusat PT BFI Finance Indonesia Tbk.
3. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan unit *telemarketing* di kantor pusat PT BFI Finance Indonesia Tbk.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dalam memperluas ilmu pengetahuan, terutama mengenai variabel-variabel yang ada di dalam penelitian ini, yaitu motivasi kerja, gaya kepemimpinan transformasional, dan kinerja karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan anjuran atau saran kepada perusahaan sebagai salah satu pertimbangan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan unit *telemarketing* di kantor pusat PT BFI Finance Indonesia Tbk.

2. Bagi Penulis

Dapat menambahkan pengetahuan penulis tentang apa saja yang memengaruhi kinerja karyawan dan juga menambahkan *skill* penulisan dalam membuat sebuah tulisan dengan metode penelitian.

3. Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai bahan pengetahuan, serta sebagai perbandingan dan juga sumber acuan bidang kajian yang sama untuk melakukan suatu penelitian.

