

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Semangat kerja adalah salah satu perilaku pegawai yang merupakan salah satu dorongan yang menjadikan seseorang dapat melakukan pekerjaan dengan lebih baik. Lebih baik yang dimaksudkan dalam pekerjaan adalah lebih produktif yang dapat dilihat dari segi efektivitas dan efisiensi. Semangat kerja diperlukan bagi karyawan karena akan mempengaruhi proses pelaksanaan pekerjaan. Karyawan yang melakukan pekerjaan dengan bersemangat, maka akan berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien. Syukria (2004) mengemukakan bahwa semangat kerja merupakan suatu kondisi rohaniah atau perilaku individu tenaga kerja dan kelompok-kelompok yang menimbulkan kesenangan yang mendalam pada diri tenaga kerja untuk bekerja lebih giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai produktivitas yang maksimal. Pencapaian tujuan pekerjaan oleh karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satu faktor tersebut adalah semangat kerja dalam diri karyawan. Semangat kerja diperlukan oleh karyawan dalam menjalankan tugasnya. Semangat kerja membuat karyawan melaksanakan tugas dengan antusias sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditentukan (Hasibuan, 2004). Semangat kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti komitmen organisasi, komunikasi dan gaya kepemimpinan.

Kepemimpinan dalam suatu organisasi atau lembaga merupakan penggerak, pengarah, dan yang dapat mempengaruhi aktivitas tugas dari orang-orang dalam kelompok. Kepemimpinan merupakan upaya seseorang yang mencoba mempengaruhi perilaku seseorang atau perilaku kelompok. Biasanya pemimpin adalah orang mampu mempengaruhi, menggerakkan, dan mengarahkan

bawahannya dalam melakukan aktivitasnya agar tercapainya tujuan lembaga atau organisasi dengan efektif dan efisien. Kepemimpinan adalah seni mempengaruhi dan mengarahkan orang dengan cara kepatuhan, kepercayaan, kehormatan, dan kerjasama yang bersemangat dalam mencapai tujuan bersama (Rivai, 2011).

Gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri yang digunakan pimpinan untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi dapat tercapai. Sedangkan menurut Rivai (2011) mengemukakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola menyeluruh dari tindakan seorang pemimpin baik yang tampak maupun yang tidak tampak oleh bawahannya. Oleh karena itu, dalam sebuah organisasi sangat diperlukan sekali figur pemimpin yang mempunyai jiwa kepemimpinan agar mampu membimbing bawahannya dalam melaksanakan tugas organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan maksimal. Disamping itu, dalam memimpin seseorang mempunyai gaya kepemimpinan yang berbeda-beda, karena pada dasarnya seni memimpin seseorang tidak mungkin sama antara satu individu dengan individu lainnya. Gaya kepemimpinan yang baik akan membuat karyawan merasa nyaman dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Prasetyo dan Tri (2014), Paryudi dan I Komang (2014) serta Triyana dan I Made (2014) yang membuktikan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja karyawan.

Luthans (2006) mengemukakan bahwa komitmen organisasi adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi dan keyakinan tertentu juga penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Greenberg dan Baron (2003) menyatakan bahwa komitmen organisasi juga dapat diartikan sebagai derajat dimana seseorang terlibat dalam organisasinya dan berkeinginan untuk tetap menjadi anggotanya, dimana di dalamnya mengandung sikap kesetiaan dan kesediaan seseorang untuk bekerja secara maksimal bagi organisasi tempat seorang tersebut bekerja. Komitmen yang tinggi menjadikan seseorang lebih mementingkan organisasi dari pada kepentingan pribadi dan berusaha menjadikan organisasi menjadi lebih baik. Komitmen organisasi yang rendah akan membuat seseorang untuk berbuat demi kepentingan pribadinya.

Allen dan Meyer (dalam Pramadani, 2012) komitmen organisasi dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang karyawan mengalami rasa kesatuan dengan organisasi mereka. Aspek komitmen organisasi dibagi menjadi dua, yaitu komunikasi organisasi meliputi komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi dari bawah ke atas, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal. Sedangkan Luthans (2006) menyebutkan bahwa komitmen organisasi adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi dan keyakinan tertentu juga penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil penelitian Karo (2014) serta Triyana dan I Made (2014) yang membuktikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja karyawan.

Komunikasi merupakan proses penyampaian atau pertukaran informasi kepada orang lain secara langsung atau menggunakan media agar orang tersebut dapat bertindak, sesuai dengan tujuan dari pemberi pesan. Komunikasi penting bagi organisasi dan informasi penting bagi komunikasi yang efektif. Mangkunegara (2011) mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Komunikasi pada umumnya diartikan sebagai hubungan atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan masalah hubungan atau dapat diartikan sebagai saran tukar menukar pendapat atau sebagai kontak antara manusia secara individu ataupun kelompok (Widjaya, 2000). Organisasi merupakan suatu kesatuan atau perkumpulan yang terdiri atas orang-orang atau bagian-bagian yang di dalamnya terdapat aktivitas kerja sama berdasarkan pola dan aturan-aturan untuk mencapai tujuan bersama sehingga diperlukan komunikasi yang baik di dalamnya. Komunikasi organisasi adalah suatu kegiatan organisasional yang menyangkut pertukaran informasi dalam lingkungan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Komunikasi organisasi memiliki hubungan dengan semangat kerja karyawan. Semangat kerja yang tinggi dapat di dukung oleh komunikasi yang baik, bagaimana karyawan berinteraksi, menyampaikan informasi, betukar gagasan,

baik antara atasan ke bawahan maupun sebaliknya, antara karyawan dengan karyawan, maupun karyawan pada satu bagian ke bagian lainnya. Wursanto (2003) menyatakan bahwa melalui komunikasi maka dapat memberikan keterangan tentang pekerjaan yang membuat pegawai dapat bertindak dengan rasa tanggung jawab pada diri sendiri dan pada waktu bersamaan dapat mengembangkan semangat kerja organisasi. Penelitian Prasetyo dan Tri (2014) serta Paryudi dan I Komang (2014) membuktikan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja karyawan.

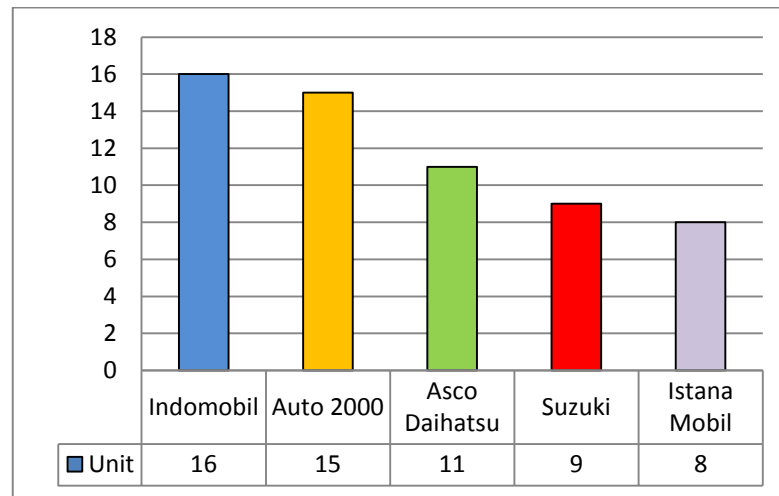
Perusahaan harus mampu meningkatkan semangat kerja karyawannya agar dapat mencapai tujuan dengan maksimal. Mengingat karyawan merupakan sumber daya manusia yang menjadi tulang punggung perusahaan dan bagi perusahaan yang ingin menjadi sebuah perusahaan jangka panjang dan bertahan dari masa ke masa, maka tindakan di atas merupakan sebuah tindakan yang harus dilakukan. Organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan organisasi dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Jadi, manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi atau organisasi. Selanjutnya, Manajemen SDM merupakan cara untuk mengatur serta mengurus SDM berdasarkan visi perusahaan agar tujuan organisasi dapat dicapai secara optimal (Robbins dan Judge, 2008).

Kontribusi karyawan bagi organisasi sangat dominan karena karyawan adalah penghasil kerja bagi organisasi. Hal ini berarti setiap pekerjaan dalam organisasi selalu dilaksanakan oleh karyawan. Para karyawan tidak dapat dan tidak boleh dilaksanakan dengan alat atau mesin karena karyawan adalah manusia yang mempunyai kepribadian yang beraneka ragam dan dapat mempengaruhi produktifitas kerja. Ditinjau dari pemberdayaan dan pengelolaan sumber daya manusia, perusahaan perlu menciptakan lingkungan yang kondusif, imbalan yang layak dan adil, beban kerja yang sesuai dengan keahlian karyawan, sikap dan perilaku dari manajer untuk meningkatkan semangat kerja karyawan. Semangat kerja karyawan menjadi penting karena merupakan salah satu kunci pendorong disiplin serta kinerja karyawan yang akan berpengaruh terhadap kualitas

pelayanan dalam upaya mewujudkan sasaran perusahaan (Robbins dan Judge, 2008).

Semangat kerja merupakan hal yang juga sangat berperan dalam peningkatan penjualan di perusahaan otomotif. Semangat kerja membuat proses pelaksanaan pekerjaan semakin baik, sehingga target perusahaan dapat tercapai. Perkembangan pasar otomotif di Kabupaten Jember khususnya mobil menunjukkan peningkatan yang signifikan. Jember merupakan kabupaten dengan pengguna mobil yang cukup tinggi. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik tahun 2016, diketahui bahwa perkembangan mobil di Kabupaten Jember mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2012 jumlah mobil di Jember sebanyak 27.509 unit, dan pada tahun 2013 jumlah mobil meningkat sebesar 78.07% yakni sebanyak 48.987 unit. Pada tahun berikutnya, jumlah mobil meningkat sebesar 25.18% yakni sebanyak 61.301 unit. Pada tahun 2015 jumlah mobil kembali mengalami peningkatan, namun peningkatan kali ini tidak sebesar tahun 2014. Jumlah mobil pada tahun 2015 meningkat sebesar 9.37% dibanding tahun 2014, yakni sebanyak 67.048 unit. Hal ini menunjukkan bahwa pada dua tahun terakhir penjualan mobil di Jember mengalami penurunan dibandingkan dengan penjualan pada tahun 2012 dan tahun 2013.

Indomobil Nissan Datsun merupakan dealer resmi yang mendistribusikan dan menjual kendaraan roda empat produksi dari Nissan Motor Company. Indomobil Nissan Datsun berlokasi di Jalan Hayam Wuruk, Mangli, Kabupaten Jember. Indomobil Nissan adalah jaringan dealer mobil Nissan terbesar di Indonesia. Sebagai pusat penjualan mobil Nissan, service dan penyedia sparepart resmi Nissan, Indomobil Nissan memiliki jaringan dengan jangkauan terluas di Indonesia. Berdiri dengan nama perseroan PT. Indocitra Buana pada tanggal 23 November 1989, yang kemudian menjadi PT. Indomobil Wahana Trada tertanggal 08 Maret 2005. Indomobil Nissan juga merupakan bagian dari Indomobil Group, salah satu grup otomotif terbesar dan terpadu di Indonesia.



Gambar 1.1. Penjualan Mobil Dealer Mobil di Jember
Per 31 Desember 2016

Sumber: Data sekunder diolah tahun 2017

Dealer mobil resmi yang terdapat di Kabupaten Jember adalah sebanyak tiga dealer, yakni dealer Indomobil Nissan Datsun, dealer Toyota Auto 2000, dealer Asco Daihatsu dan dealer Honda Istana Mobil. Berdasarkan Gambar 1.1. diketahui bahwa pada bulan Desember tahun 2016 penjualan mobil terbanyak adalah Indomobil Nissan Datsun. Indomobil Nissan Datsun mampu menjual mobil sebanyak 16 unit mobil. Berbeda tipis dengan Indomobil, Toyota Auto 2000 berhasil menjual 15 unit mobil. Selanjutnya Asco Daihatsu dan Suzuki mampu menjual 11 unit mobil dan 9 unit mobil. Penjualan terendah dimiliki oleh Honda Istana Mobil dengan penjualan sebanyak 8 unit mobil. Hal ini menunjukkan bahwa Indomobil Nissan Datsun merupakan dealer dengan jumlah penjualan tertinggi dibandingkan dengan dealer lainnya.

Tabel 1.1. Penjualan Indomobil Nissan Datsun Tahun 2016

Bulan	Target (unit)	Realisasi (unit)	Keterangan
Januari	20	12	Target tidak tercapai
Februari	20	14	Target tidak tercapai
Maret	20	17	Target tidak tercapai
April	20	18	Target tidak tercapai
Mei	20	16	Target tidak tercapai
Juni	20	13	Target tidak tercapai
Juli	20	14	Target tidak tercapai
Agustus	20	11	Target tidak tercapai
September	20	17	Target tidak tercapai
Oktober	20	15	Target tidak tercapai
November	20	21	Target tercapai
Desember	20	19	Target tidak tercapai
Total	240	187	Target tidak tercapai

Sumber: Indomobil Nissan Datsun

Indomobil Nissan Datsun memiliki target penjualan sebanyak 20 unit mobil per bulan. Artinya setiap bulan para karyawan khususnya *marketer* harus berupaya untuk memenuhi target penjualan tersebut. Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa selama tahun 2016, hanya bulan November target penjualan tercapai, yakni sebanyak 21 unit mobil. Pada bulan lainnya penjualan mobil di Indomobil Nissan Datsun berada dibawah target penjualan. Penjualan terendah terjadi pada bulan agustus, yakni sebanyak 11 unit mobil. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Indomobil Nissan Datsun masih perlu meningkatkan semangatnya dalam mencari pembeli. Karyawan yang memiliki semangat tinggi dalam bekerja akan bekerja dengan lebih giat, sehingga peluang mendapatkan konsumen akan semakin tinggi.

Penjualan mobil di Indomobil Nissan Datsun didominasi oleh mobil Nissan, sedangkan mobil Datsun memiliki angka penjualan jauh dibawah Nissan. Hal ini merupakan salah satu penyebab penjualan mobil di Indomobil Nissan Datsun tidak memenuhi target penjualan. Jika kedua mobil tersebut, baik Nissan maupun Datsun dapat terjual dengan maksimal maka peluang target penjualan tercapai akan lebih besar. Oleh karena itu karyawan Indomobil Nissan Datsun

perlu meningkatkan semangat kerjanya, sehingga hasil pekerjaan juga akan semakin optimal. Semangat kerja merupakan salah satu ujung tombak dalam meningkatkan penjualan.

Tabel 1.2. Presensi Karyawan Indomobil Nissan Datsun
Semester Akhir Tahun 2016

No	Bulan	Alpha	Terlambat
1	Juli	1	4
2	Agustus	0	3
3	September	0	5
4	Oktober	3	2
5	November	2	7
6	Desember	4	6

Sumber: Indomobil Nissan Datsun

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa pada semester akhir tahun 2016 terdapat beberapa kasus alpha (tidak masuk tanpa adanya keterangan) dan keterlambatan masuk kerja. Pada bulan Juli terdapat 1 kasus Alpha dan 4 kasus terlambat masuk kerja. Pada bulan Agustus dan September tidak terdapat kasus alpha, namun tetap terjadi kasus terlambat, yakni 3 kasus terlambat pada bulan Agustus dan 5 kasus pada bulan September. Pada bulan Oktober terdapat 3 kasus alpha dan 2 kasus terlambat. Selanjutnya pada bulan November terdapat 2 kasus alpha dan 7 kasus terlambat. Sedangkan pada akhir tahun terdapat 4 kasus alpha dan 6 kasus terlambat. Hal ini menunjukkan bahwa pada 3 bulan terakhir jumlah kasus alpha dan terlambat semakin meningkat. Kejadian tidak masuk tanpa adanya keterangan dan keterlambatan karyawan merupakan salah satu ciri adanya penurunan semangat kerja karyawan.

Hal yang menyebabkan terjadinya penurunan semangat kerja karyawan Indomobil Nissan Datsun adalah permasalahan ketika bertransaksi dengan calon pembeli. Konsumen sering kali melakukan pembatalan secara sepihak ketika akan membeli mobil di Indomobil Nissan Datsun. Pembatalan tersebut menyebabkan karyawan merasa kecewa dengan sikap konsumen. Karyawan merasa kecewa karena target kerja yang seharusnya sudah berkurang tidak terwujud. Selain itu ketika melaksanakan rapat jumlah kursi kurang, sehingga beberapa karyawan

harus berdiri ketika mengikuti rapat. Hal tersebut membuat semangat kerja karyawan mengalami penurunan.

Peningkatan semangat kerja karyawan perlu dilakukan agar hasil kerja dapat maksimal dan target kerja tercapai dengan baik. Semangat kerja karyawan dapat ditingkatkan dengan memperhatikan gaya kepemimpinan, komitmen organisasi dan komunikasi. Pemimpin adalah orang mampu mempengaruhi, menggerakkan, dan mengarahkan bawahannya dalam melakukan aktivitasnya agar tercapainya tujuan lembaga atau organisasi dengan efektif dan efisien. Pemimpin harus mampu menciptakan pola hubungan yang baik antar karyawan, sehingga karyawan merasa nyaman dan bersemangat untuk bekerja. Selain itu karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi, akan menunjukkan perilaku dan sikap yang positif terhadap organisasinya, sehingga merasa senang dalam bekerja dan melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik.

Semangat kerja akan menunjukkan sejauh mana karyawan bergairah dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya di dalam perusahaan. Semangat kerja karyawan dapat dilihat dari kehadiran, kedisiplinan, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawab. Peranan sumber daya manusia dalam perusahaan sangat penting demi terciptanya kelangsungan kinerja perusahaan. Faktor semangat kerja harus diketahui oleh para pemimpin atau manajer perusahaan karena penting artinya bagi keberhasilan suatu usaha. Dikatakan penting bagi keberhasilan suatu usaha karena semangat kerja dapat mempengaruhi produktivitas dan potensi kerja karyawan. Semangat kerja yang optimal harus didukung dengan keinginan yang kuat karyawan untuk bekerja secara maksimal.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap semangat kerja karyawan di Dealer Indomobil Nissan Datsun Jember?

2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap semangat kerja karyawan di Dealer Indomobil Nissan Datsun Jember?
3. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap semangat kerja karyawan di Dealer Indomobil Nissan Datsun Jember?

1.3. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Menguji pengaruh gaya kepemimpinan secara parsial terhadap semangat kerja karyawan di Dealer Indomobil Nissan Datsun Jember
2. Menguji pengaruh komitmen organisasi secara parsial terhadap semangat kerja karyawan di Dealer Indomobil Nissan Datsun Jember
3. Menguji pengaruh komunikasi secara parsial terhadap semangat kerja karyawan di Dealer Indomobil Nissan Datsun Jember

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Setiap kegiatan penelitian yang dilakukan pasti mempunyai beberapa manfaat. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan analisis kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi sumbangan bagi khazanah ilmu pengetahuan, bidang ilmu manajemen pemasaran pada umumnya serta menambah khazanah perpustakaan.

2. Bagi praktisi

Membantu mengidentifikasi dan memberi pertimbangan secara lebih lanjut mengenai pengaruh lokasi, harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.