

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan zaman dan pembaruan teknologi menjadikan banyak perusahaan semakin kompetitif. Sumber daya manusia merupakan aset terpenting untuk perusahaan dalam menghadapi persaingan ketat tersebut. Pada dasarnya setiap perusahaan memiliki tujuan yaitu mencapai target yang di inginkan. Untuk mencapai target perusahaan tersebut, tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas. Perusahaan semakin banyak menghadapi tantangan tentang bagaimana perusahaan dapat mengelola sumber daya manusia. Agar sumber daya manusia dapat beradaptasi dengan kompetitifnya persaingan, maka perusahaan perlu adanya manajemen sumber daya manusia.

Adanya manajemen sumber daya manusia yang berfungsi dengan baik akan menghasilkan perusahaan yang efektif dan efisien. Menurut Angliawati et al, (2020) peran penting dalam mengatur sumber daya manusia yang sering disebut sebagai manajemen strategis sumber daya manusia mengacu pada hubungan antara pelaksanaan manajemen sumber daya manusia dan strategi organisasi.

Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja para karyawannya, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Perhatian yang besar pada pengembangan sumber daya manusia diharapkan menjadi sebuah proses untuk menjaga dan meningkatkan kualitas, sehingga berdampak pada meningkatnya kinerja perusahaan dimana karyawan tersebut berada.

Sedarmayanti (2013:260) mengungkapkan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat di ukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Kinerja karyawan yang tinggi akan berimplikasi langsung pada perusahaan, maka perhatian manajemen tertuju pada bagaimana meningkatkan kinerja karyawannya.

Sumber daya manusia kini lebih berfokus pada peran sebagai pekerja berpengetahuan, yang berarti mereka harus memiliki pengetahuan yang relevan dengan perkembangan yang tengah berlangsung (Angliawati et al, 2020).

Diperlukan individu yang senantiasa memiliki keprofesionalan yang tinggi agar perusahaan dapat mempunyai sumber daya manusia yang unggul dan mampu bersaing di era globalisasi ini.

Seorang pimpinan dalam perusahaan memiliki peranan penting dalam pencapaian peningkatan kinerja karyawan dan kemajuan sebuah organisasi dimana pimpinan memegang kekuasaan penting dalam setiap pengambilan keputusan, membuat rencana dasar dan dalam menentukan tujuan organisasi. Gaya kepemimpinan merupakan suatu cara yang dimiliki seorang pimpinan yang menunjukkan suatu sikap yang menjadi ciri khas tertentu untuk mempengaruhi pegawainya dalam mencapai tujuan organisasi (Mulyadi, 2015:150).

Menurut penelitian Rahman et.al (2023) bahwa gaya kepemimpinan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut memperlihatkan adanya gaya kepemimpinan memiliki pengaruh yang positif sehingga dapat meningkatkan motivasi karyawan dalam meningkatkan semangat kerja karyawan sehingga menghasilkan kinerja karyawan yang optimal. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yanti et.al (2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Setiap pemimpin memiliki cara atau gaya tersendiri dalam memimpin jalannya perusahaan. Perbedaan gaya kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap bagaimana partisipasi karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Seorang pemimpin perlu mempertimbangkan gaya kepemimpinan yang tepat agar dapat memaksimalkan kinerja karyawan. Gaya kepemimpinan merupakan bentuk tingkah laku seorang pemimpin dalam menunjukkan kemampuannya ( Moeherioni,2021). Pada penelitian yang dilakukan sebelumnya, dijumpai hasil serupa bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dalam penelitian yang dilakukan oleh Goverd et.al, (2018).

Selain, kepemimpinan. Budaya organisasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, Budaya organisasi merupakan sistem nilai-nilai (values), keyakinan-keyakinan, asumsi-asumsi atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasi (Darodjat, 2015:236). Sistem

nilai yang kuat akan menumbuhkan rasa memiliki dan meningkatkan semangat kerja, sehingga nilai-nilai yang diyakini karyawan telah menjadi dasar perilaku karyawan ketika berkerja hal tersebut berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan. Menurut Penelitian Susanto (2020) menyatakan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini membuktikan semakin baik budaya organisasi maka akan semakin kuat kinerja karyawan.

Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mewahanai dan Sidharta (2022), dalam penelitiannya menyatakan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Adanya pegeseran budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawannya, melainkan dapat dipengaruhi oleh faktor – faktor selain budaya organisasi. Penelitian ini sejana dengan penelitian yang dilakukan oleh Ferdian dan Devita (2020) menyatakan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Komunikasi juga yang di lakukan berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan yang terjadi didalam diri seseorang atau diantara dua atau lebih dengan tujuan tertentu (Sinambela, 2016:511). Dengan adanya suatu komunikasi yang baik dalam perusahaan hal ini dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan karena melalui komunikasi, karyawan dapat saling berkerja sama dengan satu sama lain. Menurut penelitian Ramadani (2020) menyata kan bahawa komunikasai berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat membuktikan bahwa jika semakin baik komunikasi maka semakin baik pula kinerja karyawannya. Namun Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh kinanti (2020) dalam penelitian yang dilakukannya menyatakan bahwa komunikasi yang ada saat ini di PT.XY mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini juga membuktikan bahawa ada atau tidak adanya komunikasi tidak berpengaruh singnifikan atau posituf terhadap kinerja karyawan.

Unit Pelaksanaan Teknis Badan-Unik Pelaksanaan Pajak Daerah ( UPTB UPPD ) atau yang di kenal sebagai SAMSAT merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk mengurus administrasi pajak kendaraan bermotor,

seperti pajak kendaraan, STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), dan lain-lain. UPTB UPPD biasanya memiliki cabang-cabang di berbagai daerah untuk memudahkan pemilik kendaraan membayar pajak dan mengurus dokumen kendaraan mereka. UPTB UPPD memiliki beberapa fungsi utama, termasuk pengumpulan pajak kendaraan bermotor, pendaftaran kendaraan baru dan perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), penggantian plat nomor kendaraan, dan berbagai layanan terkait lainnya.

Berdasarkan observasi awal di UPTB UPPD Raba Bima, peneliti melihat rendahnya kinerja karyawan di UPTB UPPD Raba Bima dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang saling berkaitan. Hal ini terlihat dengan keterbatasan kompetensi karyawan juga menjadi masalah karena beberapa karyawan tidak mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu atau mencapai target yang telah ditetapkan. Selain itu, karena kurangnya kompetensi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya yang diberikan menyebabkan mereka kesulitan untuk memahami detail-detail penting yang harus diperhatikan. Kurangnya ketelitian ini dapat mengakibatkan masalah kecil menjadi masalah yang lebih besar bagi perusahaan.

Selain faktor internal dari karyawan, gaya kepemimpinan yang diterapkan di UPTB UPPD Raba Bima juga berkontribusi terhadap rendahnya kinerja di instansi tersebut. Pemimpin dinilai kurang tegas dalam menangani berbagai masalah yang muncul di lingkungan kerja. Selain itu, pemimpin yang jarang berada di kantor menyebabkan kurangnya pemahaman terhadap kondisi dan dinamika operasional di dalam instansi. Hal ini dapat mengurangi efektivitas pengawasan serta pengambilan keputusan yang strategis. Meskipun demikian, pemimpin menunjukkan tanggung jawab tinggi terhadap masyarakat, terutama dalam membantu warga yang mengalami kesulitan membayar pajak. Kepala UPTB-UPPD secara langsung turun tangan dengan mengunjungi rumah warga, meskipun lokasi tersebut sulit dijangkau. Sebagai contoh, pemimpin sering pergi ke wilayah tertentu untuk memfasilitasi pembayaran pajak, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajibannya. Tindakan ini mencerminkan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan publik, meskipun aspek manajemen internal masih memerlukan perbaikan untuk memastikan bahwa lingkungan kerja tetap kondusif dan kinerja karyawan dapat meningkat secara optimal.

Budaya senioritas yang masih cukup kental di UPTB-UPPD Raba Bima turut menjadi faktor yang memengaruhi dinamika kerja di lingkungan tersebut, beberapa karyawan senior cenderung memberikan komentar terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan baru yang lebih muda, meskipun hal tersebut berada di luar tanggung jawab mereka, meskipun karyawan baru telah berusaha melaksanakan tugas dengan baik, sering kali merasa diremehkan oleh karyawan yang lebih lama bekerja. Situasi ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan semangat kerja karyawan baru. Namun, di sisi lain, karyawan senior menunjukkan dedikasi yang tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Mereka selalu berusaha melaksanakan tugas dengan tekun, termasuk memastikan kehadiran dan ketepatan waktu dalam kegiatan operasional, seperti pelaksanaan operasi gabungan. Meskipun kontribusi karyawan senior ini positif, adanya dominasi budaya senioritas yang tidak terkelola dengan baik dapat menciptakan ketegangan antarpegawai, yang berpotensi menghambat kerja sama dan harmoni dalam tim kerja. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan manajemen yang lebih inklusif untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi semua pihak.

Hasil observasi juga menunjukkan adanya komunikasi yang kurang efektif antara karyawan dan pemimpin, yaitu berapa karyawan merasa tidak cocok dengan gaya komunikasi yang diterapkan oleh pemimpin mereka, menyebabkan kurangnya keterbukaan dan kepercayaan dalam komunikasi. Hal ini berdampak pada rendahnya koordinasi dan arahan kerja yang seharusnya diberikan secara jelas oleh pemimpin kepada karyawan. Selain itu komunikasi antar karyawan juga menghadapi kendala yang signifikan. Kesalahan dalam menyampaikan informasi dari satu karyawan ke karyawan lain sering kali menyebabkan miskomunikasi, yang kemudian berkembang menjadi konflik internal. Konflik ini menciptakan suasana kerja yang kurang harmonis dan memperburuk hubungan kerja antarpegawai. Kombinasi dari komunikasi yang kurang baik antara pemimpin dan karyawan serta antarpegawai ini secara keseluruhan menghambat terciptanya lingkungan kerja yang produktif dan kondusif, yang pada akhirnya berdampak pada pencapaian target organisasi.

Berdasarkan Fenomena yang telah disebutkan di atas, Oleh karna itu peneliti mengambil judul **“PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, BUDAYA ORGANISASI, DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini pada UPTB UPPD Raba Bima yaitu:

1. Bagaimana gaya kepemimpinan, budaya organisasi, komunikasi dan kinerja pada UPTB UPPB Raba Bima?
2. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?
5. Diantara Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Komunikasi, manakah yang lebih berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Mendiskripsikan Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan
3. Menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan
4. Menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan.
5. Menganalisis manakah yang lebih berpengaruh pada kinerja karyawan diantara Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Komunikasi.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang di harapkan dengan adanya penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini, dapat membantu UPTB UPPD Raba Bima untuk memahami lebih dalam tentang faktor-faktor apa yang benar-benar memengaruhi kinerja karyawan di lingkungan instansi tersebut.

## 2. Manfaat Teoritis

Sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya, terutama yang berfokus pada topik gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan komunikasi, terhadap kinerja karyawan. Informasi yang terkandung dalam penelitian ini dapat menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan pengembangan karyawan, serta dapat digunakan oleh praktisi dan akademisi untuk mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana mengoptimalkan kinerja.

