

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka menunjang keberhasilan suatu perusahaan maka upaya dan strategi terus dilakukan agar mendapatkan hasil yang memuaskan. Untuk menunjang keberhasilan tersebut faktor penggerak bagi perusahaan terletak pada Sumber Daya Manusia (SDM) perusahaan tersebut dan faktor dorongan dari seorang pemimpin. Jackson (2006) beranggapan bahwa, “SDM adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi”. Sehingga perlu diarahkan melalui pengelolaan SDM yang baik.

Faktor lain yang mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan ialah kinerja kepemimpinan yang baik dari seorang pemimpin atau atasan. Hal itu diperkuat dengan teori bahwa perusahaan mencari orang dengan kemampuan kepemimpinan karena perusahaan percaya, orang seperti itu membawa asset khusus untuk organisasi mereka, dan akan meningkatkan profit (Northouse, 2013). Sikap yang seperti itu akan membentuk karakter seorang pemimpin.

Ketika pemimpin sudah mampu menerapkan hubungan yang baik dengan karyawan, maka akan mempengaruhi jalannya komunikasi yang baik dan loyalitas karyawan akan tercipta dengan sendirinya. Selain sikap, kepemimpinan akan terbentuk dengan adanya gaya kepemimpinan. Sikap dan gaya serta perilaku kepemimpinan seorang pemimpin sangat besar pengaruhnya terhadap organisasi

yang dipimpin bahkan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam organisasi tersebut. Dengan gaya kepemimpinan yang baik dapat tercapainya tujuan organisasi atau sebuah perusahaan. Hal ini diperkuat dengan teori bahwa gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain atau bawahan (Thoha, 2010).

Ketika komunikasi dan loyalitas karyawan terbentuk dengan yang diharapkan maka mampu menyelesaikan setiap permasalahan yang ada secara maksimal dalam perusahaan. Komunikasi berasal dari bahasa latin "*communis*" atau "*common*" dalam bahasa Inggris yang berarti sama. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah sebuah tindakan untuk berbagi informasi, gagasan atau pun pendapat dari setiap partisipan komunikasi yang terlibat didalamnya guna mencapai kesamaan makna (Arifin, 2012). Pemimpin akan dibantu dengan SDM yang ada di perusahaan. SDM bisa memberikan pendapat atau cara dalam memecahkan setiap masalah yang terjadi. Manajer juga akan mempertimbangkan segala pendapat yang akan diutarakan para SDM.

Demi kelancaran dalam mencapai tujuan perusahaan, manajer harus mempunyai komunikasi yang baik kepada para SDM. Karena dengan adanya komunikasi yang baik antara pemimpin dan SDM, maka segala urusan pekerjaan akan menuai hasil yang maksimal. Proses komunikasi adalah proses yang menggambarkan kegiatan komunikasi antar manusia yang bersifat interaktif, relasional dan transaksional dimana komunikator mengirimkan pesan kepada komunikan melalui media tertentu dengan maksud dan tujuan tertentu (Riyanto,

2011). Untuk membangun kinerja yang baik, maka manajer bisa menggunakan komunikasi tertulis dalam keseharian bekerja. Komunikasi tertulis mencakup pesan atau message merupakan seperangkat simbol yang mewakili perasaan, nilai, gagasan, atau maksud sumber atau komunikator (Riswandi, 2009).

Komunikasi tertulis tidaklah mudah dilakukan mengingat tidak banyak manajer yang berhasil membangun komunikasi yang baik dengan karyawannya. Dalam hal ini, gaya kepemimpinan manajer juga perlu diperhatikan agar manajer bisa mengetahui gaya seperti apakah yang cocok dengan keadaan lingkungan tempat dia bekerja. Apabila manajer sudah mengetahui maka tidaklah sulit untuk berkomunikasi yang baik dengan karyawannya.

Ketika komunikasi sudah berjalan dengan baik, maka loyalitas akan muncul dari diri karyawan. Loyalitas karyawan adalah berbagai bentuk peran serta anggota dalam menggunakan tenaga dan pikiran serta waktunya dalam mewujudkan tujuan organisasi (Hasibuan, 2002). Loyalitas ini tidak hanya tepat dalam menyelesaikan pekerjaannya melainkan juga karyawan sudah merasa dihargai oleh manajer. Karena karyawan juga tidak hanya membutuhkan haknya terpenuhi melainkan ia juga membutuhkan hak akan rasa nyaman dan dihargai dari lingkungan tempat kerjanya tersebut.

Loyalitas karyawan ini akan sangat mempengaruhi keadaan perusahaan kedepannya. Dari hal tersebut maka seorang manajer memang harus betul memperhatikan bawahannya, dan karyawan juga harus memperhatikan loyalitas yang diberikan kepada perusahaan. Sudah maksimalkah yang diberikan atau

malah tidak maksimal sama sekali. Karena kinerja dari pemimpin dan karyawan memang sangatlah berpengaruh bagi perusahaan. Jika pemimpin dan karyawan tidak berhasil dalam memainkan perannya, maka perusahaan tersebut akan lebih cepat sirna dari dunia bisnis.

Berdasarkan pengamatan peneliti sehari-hari di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Mayjend Prof. Dr. Moestopo No.2 Surabaya berkenaan dengan kepemimpinan yaitu arahan pimpinan kepada para karyawan untuk meningkatkan kualitas kerja belum mampu menyelesaikan masalah secara keseluruhan. Peran kepemimpinan merupakan fungsi manajemen yang penting. Memimpin berarti menciptakan nilai bersama, tujuan kepada seluruh karyawan, dan memberikan masukan kepada karyawan agar memiliki semangat kerja yang lebih tinggi.

Fakta lain yang peneliti temukan berkenaan dengan komunikasi tertulis adalah kurangnya pendekatan dari atasan kepada karyawan dalam hal berkomunikasi. Pemimpin identik dengan memberikan komunikasi secara singkat dan lisan yang sulit dipahami oleh karyawan. Komunikasi tertulis bertujuan memberikan pemahaman yang lebih mendalam bagi karyawan dan karyawan akan merasa dihargai apabila pemimpin menerapkan hal ini. Ketika komunikasi tertulis berjalan dengan baik, maka loyalitas karyawan akan terbentuk dan memberikan dampak positif bagi perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka penulis ingin mengkaji dan memfokuskan tema penelitian ini lebih dalam tentang “Pengaruh

Persepsi Gaya Kepemimpinan Dan Komunikasi Tertulis Terhadap Loyalitas Karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Apakah gaya kepemimpinan (X_1) dan komunikasi tertulis (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas karyawan (Y) di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya?
2. Manakah yang lebih dominan pengaruhnya antara gaya kepemimpinan (X_1) dan komunikasi tertulis (X_2) terhadap loyalitas karyawan (Y) di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan (X_1) dan komunikasi tertulis (X_2) secara simultan terhadap loyalitas karyawan (Y) di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
2. Untuk mengetahui yang lebih dominan antara gaya kepemimpinan (X_1) dan komunikasi tertulis (X_2) terhadap loyalitas karyawan (Y) di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan: diharapkan hasil penelitian ini digunakan sebagai informasi perusahaan untuk memperhatikan loyalitas yang diberikan karyawan serta menentukan dalam kebijaksanaan perusahaan.
2. Bagi Penulis: hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pembandingan antara teori yang ada dengan keadaan yang terjadi di lapangan mengenai pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi tertulis terhadap loyalitas karyawan.
3. Bagi Universitas Muhammadiyah Surabaya: hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi informasi bagi penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan Proposal Skripsi

Untuk memperoleh gambaran yang jelas secara singkat mengenai isi dari tulisan ini, maka peneliti membagi atas lima (5) bab yaitu :

Bab I Pendahuluan: Peneliti memberikan penjelasan secara umum mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II Tinjauan Pustaka: Peneliti akan menjelaskan dan menguraikan mengenai konsep-konsep, pendapat-pendapat yang dikemukakan oleh para ahli dan tulisan-tulisan ilmiah dari buku, terutama yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini untuk menentukan pemecahannya. Bab ini terdiri dari landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian: Peneliti akan mengemukakan mengenai pendekatan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik pengolahan data, dan analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan pada bab ini dikemukakan tentang data yang berhubungan dengan masalah penelitian, antara lain gambaran umum tentang perusahaan, penyajian data, serta pembahasan masalah.

Bab V : Simpulan dan Saran bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan pembahasan serta saran-saran yang dapat diberikan atas masalah yang ada, yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk menetapkan kebijakan selanjutnya.