

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Era revolusi industri 4.0 banyak terdapat perubahan yang terjadi pada berbagai bidang, salah satunya adalah dampak perubahan yang terjadi yaitu pada sektor ekonomi. Hal ini dikarenakan ketika bisnis dituntut untuk selalu berinovasi dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masa sekarang bahkan masa yang akan datang. Banyak perusahaan yang menjalankan bisnisnya dengan cara secara konvensional yang mulai mengalami penurunan hingga kebangkrutan.

Hal tersebut terjadi di berbagai jenis perusahaan terutama perusahaan jasa pengiriman surat dan barang seperti PT Pos Indonesia (Persero). Semakin banyak ekspedisi yang ada, maka persaingan antar perusahaan ekspedisi semakin ketat dan dituntut untuk terus berinovasi supaya dapat bersaing dan bertahan. Adapun ekspedisi yang telah lama ada dari tahun 1746 yang terus tumbuh dan berkembang hingga sekarang menjadikan ekspedisi adalah Pos Indonesia, Pos Indonesia sudah banyak diminati dan masih dipercaya oleh masyarakat.

Adapun faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam keberlangsungan Pos Indonesia, salah satunya agar perusahaan mampu bertahan dalam persaingan yaitu dengan meningkatkan kinerja perusahaan. Dan unsur terpenting dalam mendukung suatu kinerja perusahaan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan aset yang harus ditingkatkan secara efektif dan efisien sehingga akan terwujud kinerja yang optimal (Hanafi & Zulkifli, 2018). Sumber daya yang paling penting dimiliki perusahaan adalah karyawan, karena

karyawan memiliki keahlian yang dibutuhkan perusahaan untuk mencapai target tujuan. Sumber daya manusia merupakan harta atau aset paling berharga dan penting yang dimiliki oleh suatu organisasi/perusahaan, karena organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia.

Jika organisasi/perusahaan ingin mencapai kinerja yang maksimal maka diperlukannya sumber daya manusia yang berkualitas dalam melakukan operasional perusahaan (Cahyandani, 2021). Dari kualitas sumber daya manusia yang ada dan akan menentukan sejauh mana suatu keberhasilan dan kegagalan yang akan dicapai perusahaan, salah satunya adalah melalui kinerja karyawan.

Dengan tingkat kerja karyawan yang tinggi dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan tujuan perusahaan akan tercapai. Sebuah organisasi pasti adanya seorang pemimpin, pemimpin merupakan bagian penting dalam keefektifan suatu organisasi dan pekerja. Pemimpin diharapkan dapat mengarahkan, mengembangkan dan tidak memasung kreativitas karyawan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi, pemimpin memegang peranan yang sangat penting.

Seorang pemimpin yang akan menggerakkan dan mengarahkan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan. Pemimpin merupakan bagian penting dari sebuah keefektifan organisasi dan pekerja, pemimpin diharapkan dapat mengarahkan, mengembangkan dan tidak menghambat kreativitas pada karyawan untuk mencapai tujuan organisasi.

Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang layanan pos dan perusahaan milik negara yang diberikan subsidi dan juga menjadi agen pemerintah dalam memberikan sebuah pelayanan sosial jasa pos kepada pemerintahan dan masyarakat. Saat ini, bentuk usaha Pos

Indonesia merupakan Perseroan Terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995.

Pos Indonesia saat ini tidak hanya melayani jasa pos dan kurir, tetapi juga jasa keuangan, ritel, dan properti, yang didukung oleh titik jaringan sebanyak lebih dari 4.000 kantor pos dan 28.000 Agen Pos yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Berdasarkan deskripsi diatas, PT Pos Indoneisa (Persero) membutuhkan karyawan-karyawan yang mampu memberikan pelayanan prima terhadap semua jenis produk layanan yang sudah tersedia. Tentunya perusahaan Pos Indonesia harus memperhatikan berbagai hal penting yang membuat kinerja karyawan-karyawannya menjadi lebih baik dan prima.

Hal itu diantaranya yaitu kepemimpinan transformasional, terlebih pada di era industri digital/online ini yang berkembang sangat pesat dan di era pandemi sekarang. Sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan jasa sangat dibutuhkan, oleh karena itu kinerja karyawan harus diperhatikan dan ditingkatkan. Pos Indonesia semakin berkembang dari waktu ke waktu, dan sampai saat ini Pos Indonesia telah memperluas area bisnisnya yang dahulu hanya mengandalkan sebuah jasa pengiriman surat dan barang secara konvensional menjadi Pos Indonesia yang lebih modern.

Pos Indonesia saat ini telah berhasil untuk beradaptasi dengan perkembangan zaman dan kembali bersaing lagi dengan para kompetitornya, Pos Indonesia sangat mengedepankan pelayanan terhadap pelanggan. Pelayanan merupakan sesuatu yang sangat diperhatikan oleh sebuah perusahaan seperti Pos Indonesia. baik atau tidaknya kualitas pelayanan yaitu tergantung kepada kinerja setiap karyawan yang ada pada Pos Indonesia. Pelayanan yang berkualitas ditunjukkan dengan kinerja

karyawan secara optimal sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan yang ditentukan.

Selain yang diperhatikan adalah kinerja karyawan yaitu sebuah kepemimpinan, kepemimpinan merupakan faktor yang membentuk dan membantu orang lain untuk bekerja dan antusias untuk mencapai tujuan yang direncanakan dalam kaitannya dengan keberhasilan organisasi mewujudkan tujuan sebagian besar ditentukan oleh kepemimpinan dan tingginya kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya (Jufrizen & Lubis, 2020). Satu hal yang telah menciptakan ketertarikan pada kepemimpinan transformasional adalah hubungan efektif antara pemimpin dan pengikutnya.

Istilah transformasional yang berasal dari kata *to transform*, yang bermakna mentransformasikan atau mengubah sesuatu menjadi bentuk lain yang berbeda. Kepemimpinan transformasional adalah tipe kepemimpinan yang memandu atau dapat memotivasi pengikutnya dalam arah tujuan yang ditegakkan dengan memperjelas peran dan tuntutan tugas. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero).

Penelitian Widodo (2021) bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan di PT Arpeni Pratama Ocean Line Tbk. Cabang Jepara. Hasil penelitian menemukan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki hubungan positif langsung dengan kinerja karyawan.

Penelitian Zohra Kalsoom, Mukaram Ali Khan, dan Syed Sohaib Zubair (2018) bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan kepemimpinan transformasional yang berdampak pada kinerja karyawan di industri FMCG Pakistan, yang telah disimpulkan bahwa adanya kepemimpinan transformasional

memiliki hubungan positif terhadap kinerja karyawan. Dan penelitian menurut Ali Nawaz Khan dan Ahsan Ali (2019) dalam penelitian studi tentang hubungan kepemimpinan transformasional dan kinerja tugas karyawan: peran media sosial dan komitmen organisasi afektif yang berada di Tiongkok, dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki hubungan positif dengan kinerja tugas karyawan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan Jie Liet *al* (2017) oleh hasil penelitian menunjukkan kepemimpinan transformasional tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan saat ini adalah dari segi objek yang akan diteliti. Dan penelitian yang dilakukan oleh Kamila dan Ida (2021) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada Divisi Pelayanan SDM PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.

Penelitian yang dilakukan oleh Cahyandi (2021) dilakukan dengan tujuan menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya dalam penelitian ini menjelaskan bahwa adanya pengaruh signifikan positif antara variabel kepemimpinan transformasional memiliki koefisien bernilai positif yang berarti jika variabel kinerja karyawan mengalami kenaikan, hal tersebut disebabkan oleh variabel kepemimpinan transformasional yang juga naik.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan transformasional kharisma memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pusat Surakarta ?

2. Apakah kepemimpinan transformasional motivasi inspirasional memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pusat Surakarta ?
3. Apakah kepemimpinan transformasional stimulasi intelektual memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pusat Surakarta ?
4. Apakah kepemimpinan transformasional perhatian individual memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pusat Surakarta ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh apakah kepemimpinan transformasional kharisma memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pusat Surakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh apakah kepemimpinan transformasional motivasi inspirasional memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pusat Surakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh apakah kepemimpinan transformasional stimulasi intelektual memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pusat Surakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh apakah kepemimpinan transformasional perhatian individu memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pusat Surakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Pada penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan.
  - b. Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi untuk penelitian kedepannya mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat menambah pengetahuan.
2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan BUMN untuk membantu meningkatkan kinerja karyawan. Dalam melakukan penelitian ilmiah, khususnya penelitian ilmiah yang berkaitan dengan masalah sumber daya manusia disuatu perusahaan, dan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan.

#### **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan skripsi yang digunakan penulis pada penelitian adalah sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini berisi tentang tinjauan teori yang menegaskan landasan teori, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, dan kerangka pemikiran.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, dan metode analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi tentang deskripsi data, hasil penelitian dan pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini berisi tentang hasil kesimpulan dari penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran yang diajukan guna memperbaiki penelitian selanjutnya.