

ANALISA GAYA KEPEMIMPINAN DAN KUALITAS LAYANAN  
INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
PADA CV. BINA CIPTA PERSONA PATI



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

**JOHAN AJI LAKSONO**  
**B 100 050 022**

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

**2008**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam era ini perusahaan tidak hanya bergantung pada mesin serta alat alat canggih, tetapi sumber daya manusialah yang memegang kunci pokok kemajuan perusahaan. Dalam hal ini karyawan adalah sumber daya yang penting bagi suatu organisasi/perusahaan, oleh karena itu perlu dukungan untuk mencapai kinerja yang lebih baik dengan cara memberikan kepuasan kerja karyawan.

Dengan demikian perusahaan perlu mengetahui kebutuhan karyawan dan berusaha menyiapkan kebutuhan-kebutuhan tersebut agar tidak mengganggu perjalanan perusahaan kedepan. Disamping itu karyawan juga perlu meningkatkan kinerja bukan berdasarkan pada tuntutan yang ditujukan kepada perusahaan saja melainkan juga terus mengembangkan diri dengan tetap memperhatikan kemampuan perusahaan.

CV. Bina Cipta Persona, sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa memerlukan penanganan yang baik di bidang manajemen. Keberhasilan perusahaan untuk memperoleh profit yang diharapkan dan untuk lebih meningkatkan kualitas kerja agar mencapai setiap luas cakupan pasar sesuai dengan keinginan, tergantung dari kemampuan perusahaan tersebut dalam mengefisienkan penggunaan faktor- faktor produksi yang dimilikinya, baik itu modal sumber daya alam, keunggulan teknologi maupun sumber daya

manusia. Modal yang besar, sarana prasarana yang baik, maupun keunggulan teknologi saja belum cukup, apabila tidak ada dukungan dari sumber daya manusia yang baik. Terciptanya sumber daya yang terampil, berdisiplin, mentaati pekerjaan atau bahkan ikut merasa bertanggung jawab terhadap maju mundurnya perusahaan adalah merupakan asset yang sangat berharga dan sekaligus menjadi tugas setiap manajemen. Tetapi karyawan tidak hanya dituntut untuk bekerja maksimal, tetapi harus diimbangi dengan memberikan kepuasan kerja pada karyawan.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Meningkatnya kepuasan kerja merupakan salah satu segi dari keefektifan perusahaan, yang dapat mempengaruhi kinerja serta kemajuan suatu perusahaan. Banyak faktor yang dapat memberikan kepuasan kerja karyawan salah satunya adalah gaya kepemimpinan. Robbin (2002: 3) menjelaskan kepemimpinan sebagai kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok kearah tercapainya tujuan. Sedangkan gaya kepemimpinan sendiri diartikan sebagai norma dan prilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi prilaku orang lain. Setiap karyawan memiliki perasaan tersendiri dalam menilai gaya kepemimpinan atasannya. Apabila karyawan mendapatkan suatu kecocokan dengan gaya kepemimpinan atasannya, maka karyawan tersebut akan mendapatkan perasaan senang dengan pekerjaannya yang kemudian menimbulkan kepuasan dalam bekerja.

Dari rasa kepuasan kerja tersebut akan mendukung kemajuan serta efektifitas perusahaan.

Secara relatif gaya kepemimpinan sendiri dapat dibagi menjadi tiga jenis, yaitu otokrasi, demokratis (partisipatif) dan *laissez-faire* (Hani Handoko, 2000: 296). Setiap jenis dari gaya kepemimpinan mempunyai kelebihan dan kelemahan sendiri-sendiri. Tetapi secara umum manajer menggunakan ketiga gaya kepemimpinan tersebut pada satu waktu, tetapi gaya kepemimpinan yang paling sering digunakan akan membedakan seorang manajer sebagai pemimpin yang otokratis, demokratis atau *laissez-faire*. Setiap gaya kepemimpinan dapat efektif atau tidak efektif tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi oleh perusahaan. Maka pimpinan diharapkan dapat memilih secara tepat gaya kepemimpinannya sesuai dengan keadaan atau kondisi perusahaan yang dihadapi pada saat tersebut.

Selain gaya kepemimpinan kualitas layanan internal juga memiliki pengaruh yang penting dalam memberikan kepuasan kerja karyawan. Kualitas layanan internal diartikan sebagai kualitas dari lingkungan kerja yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan karyawan.

O'Connor (2001: 1) dalam artikelnya *Performance Management-Electrical Wholesaling*, menyatakan bahwa "*people behave as they are measured and drive action as they are rewarded*" yang berarti orang berperilaku sebagaimana mereka diukur dan bertindak sebagaimana mereka dihargai. Kepuasan karyawan akan pelayanan internal yang berkualitas akan mendorong tumbuhnya loyalitas karyawan dalam organisasi, dan pada

akhirnya akan mendorong penciptaan nilai pelayanan eksternal yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan eksternal.

Kualitas layanan internal dibagi atas beberapa pengukuran yaitu kerjasama (*teamwork*), kesesuaian pekerjaan (*employee job fit*), kesesuaian teknologi (*technology job fit*), kemampuan kontrol diri (*perceived control*), sistem pengontrolan pengawasan (*supervisory control system*), konflik peran (*role conflict*) dan ketidakjelasan peran dalam bekerja (*role ambiguity*). Dari variabel-variabel kualitas layanan internal tersebut semuanya dapat mempengaruhi kepuasan kerja para karyawan, yang pada akhirnya juga akan mempengaruhi kemajuan perusahaan. Dari keterangan tersebut suatu perusahaan perlu mempertimbangkan kualitas layanan internal sebagai salah satu cara atau metode untuk menambah kepuasan kerja karyawan yang bertujuan untuk memaksimalkan kinerja perusahaan.

Gaya kepemimpinan dan kualitas layanan internal memainkan peranan penting dalam memberikan kepuasan kerja karyawan. Artinya variabel tersebut antara satu dan lainnya mempunyai hubungan terhadap kepuasan kerja karyawan. Dari ulasan diatas tersebut maka dapat diambil judul:

**ANALISA GAYA KEPEMIMPINAN DAN KUALITAS LAYANAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA CV. BINA CIPTA PERSONA PATI**

## **B. Perumusan Masalah**

1. Apakah variabel gaya kepemimpinan dan kualitas layanan internal mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di CV. Bina Cipta Persona secara parsial?
2. Apakah variabel gaya kepemimpinan dan kualitas layanan internal mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di CV. Bina Cipta Persona secara bersama - sama?
3. Diantara variabel-variabel tersebut manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di CV. Bina Cipta Persona?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel gaya kepemimpinan dan kualitas layanan internal mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di CV. Bina Cipta Persona. Kemudian dengan diketahuinya faktor-faktor tersebut diharapkan dapat memberikan arah kebijakan dalam kepemimpinan karyawan di CV. Bina Cipta Persona untuk lebih meningkatkan kinerja yang optimal.

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

##### 1. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan pada CV. Bina Cipta Persona, untuk menentukan kebijaksanaan terhadap seluruh aktivitas dan kegiatan yang dilaksanakan oleh perusahaan serta peningkatan usaha pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif.

##### 2. Bagi Penulis

Memberikan perbendaharaan atau penambahan pengetahuan bagi penulis sendiri dalam rangka memantapkan teori yang pernah diperoleh dibangku kuliah.

##### 3. Bagi Pihak Lain yang Berkepentingan

Berguna sebagai perbandingan dan sebagai bahan masukan bagi peneliti lain yang mengambil bidang sama.

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

Untuk mempermudah pemahaman isi dari skripsi maka penulisan memberikan gambaran secara garis besar masing-masing bab, secara keseluruhan skripsi ini akan terbagi dalam lima bab yang terdiri dari :

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

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

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang penjelasan dan beberapa teori mengenai pengertian personalia, pengertian manajemen personalia, fungsi manajemen personalia, tujuan personalia, pengertian gaya kepemimpinan, pengertian gaya kepemimpinan dan pengertian kepuasan kerja karyawan.

## BAB III METODELOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang penjelasan dari: kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, data dan sumber data serta metode analisa data, kajian penelitian terdahulu dan penelitian sekarang.

## BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas: gambaran umum perusahaan, data-data yang diperoleh, hasil analisis dan pembahasan.

## BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan akhir penelitian penulis membuat kesimpulan dari hasil analisa kemudian memberikan saran atau masukan mengenai sesuatu hal yang dapat berguna demi kemajuan perusahaan untuk masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN