

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di setiap perusahaan peran sumber daya manusia yaitu tenaga kerja menduduki posisi yang amat strategis karena keberhasilan suatu perusahaan dalam mewujudkan tujuannya sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusia yang dimilikinya. Tercapainya tujuan perusahaan akan sangat tergantung pada bagaimana manusia sebagai karyawan dapat mengembangkan kemampuannya. Seperti pendapat yang dikemukakan oleh Malayu S.P. Hasibuan (2010:10) bahwa “manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi”.

Untuk itu diperlukan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap pendayagunaan sumber daya yang ada termasuk sumber daya manusia, sebab sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting serta merupakan elemen dasar yang menggerakkan dan melaksanakan seluruh aktivitas perusahaan. Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Veithzal Rivai (2008:6):

Sumber daya manusia menunjang perusahaan melalui karya, bakat, kreativitas, dorongannya dan peran nyata seperti yang dapat disaksikan dalam setiap perusahaan ataupun dalam organisasi sehingga harus dipelihara dengan baik. Tanpa adanya unsur manusia dalam perusahaan, tidak mungkin perusahaan dapat bergerak dan berjalan menuju yang diinginkan.

Dalam hal ini sumber daya manusia dapat dikatakan sebagai kunci keberhasilan perusahaan dan merupakan kekayaan atau *asset* yang harus dikembangkan, dihargai, dan bukan sekedar dieksploitasi. Sehingga keberadaan sumber daya manusia dalam perusahaan harus dipelihara dengan baik agar dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap keberhasilan organisasi.

Dari pendapat di atas dapat diketahui pentingnya pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan terencana, oleh karena itu diperlukan perhatian yang besar dari pihak manajemen kepada karyawannya. Secara umum seorang karyawan mempunyai banyak motif yang melatarbelakangi dirinya bekerja, diantaranya untuk dapat mencukupi kebutuhan hidup sehari-hari dan untuk memperoleh pengakuan sebagai simbol *prestise* di masyarakat.

Karyawan akan termotivasi untuk bekerja produktif apabila didalam dirinya terdapat minat untuk menyelesaikan pekerjaannya. Karyawan akan memiliki minat untuk menyelesaikan pekerjaannya apabila tugas-tugas yang diberikan memenuhi kebutuhan-kebutuhannya. Apabila kebutuhan-kebutuhan karyawan terpenuhi maka karyawan akan bertindak ke arah yang akan memberikan kepuasan bagi dirinya.

Kepuasan kerja merupakan cerminan dari perasaan pekerja terhadap pekerjaannya. Hal ini tampak dari sikap positif pekerja terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi lingkungan kerjanya. Sebaliknya, karyawan yang tidak puas akan bersikap negatif terhadap pekerjaan dalam bentuk yang berbeda-beda satu dengan yang lainnya.

T. Hani Handoko (1998:193) menyatakan :

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) ialah keadaan emosional yang menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi lingkungan kerjanya.

Berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan, maka berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Rita Asmara selaku manager *schedule* dan *payroll* McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung terdapat fenomena yang menunjukkan sikap karyawan terhadap pekerjaannya dan dapat menjadi tolak ukur kepuasan kerja. Berikut fenomena-fenomena yang terdapat di McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung.

Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari tingkat kehadiran karyawan yang kurang optimal. Hal itu dapat dilihat dari data persentase ketidakhadiran karyawan pada tabel berikut:

Tabel 1. 1
Persentase Absensi Karyawan McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung Bulan Januari-Desember Tahun 2011

No	Bulan	Kehadiran	Jumlah Ketidakhadiran
1	Januari	86,8%	13,2%
2	Februari	92,6%	7,4%
3	Maret	87,4%	12,6%
4	April	82,5%	17,5%
5	Mei	84,9%	15,1%
6	Juni	91,5%	8,5%
7	Juli	85,8%	14,2%
8	Agustus	89,3%	10,7%
9	September	88,5%	11,5%
10	Oktober	90,8%	9,2%
11	November	89,5%	10,5%
12	Desember	88,6%	11,4%

Sumber: Departement *Schedule* dan *Payroll* McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung 2012

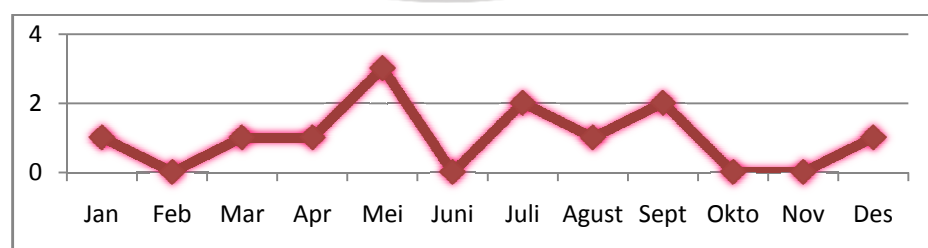
Ada dua sikap yang menunjukkan gambaran tingkat kepuasan kerja yakni sikap positif dan sikap negatif. Seperti yang diungkapkan oleh Robbins dan Judge (2008:118) bahwa:

Sikap positif yang dimaksud dapat berupa rendahnya tingkat ketidakhadiran karyawan, produktivitas karyawan yang tinggi dan rendahnya tingkat pergantian (*turnover*) yang terjadi, sedangkan sikap negatif berupa tingginya tingkat ketidakhadiran dan *turnover* karyawan serta rendahnya produktivitas.

Berdasarkan tabel 1.1 di atas terlihat bahwa tingkat kehadiran karyawan kurang memuaskan, hal tersebut dapat dilihat dari data ketidakhadiran karyawan yang meningkat dan menurun setiap bulannya. Standar yang ditetapkan oleh McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung terhadap jumlah kehadiran karyawan setiap bulannya tidak boleh kurang dari 90%. Berdasarkan informasi yang didapat bahwa alasan tidak masuknya karyawan yaitu banyaknya yang tidak masuk tanpa keterangan dan sakit.

Fenomena lain yang penulis temukan di McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung selain data absensi yaitu data karyawan yang keluar atau berhenti (*Labour Turnover*) tahun 2010. Data tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1 :

Gambar 1. 1
Data Karyawan Berhenti (*Labour Turnover*) McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung Tahun 2010

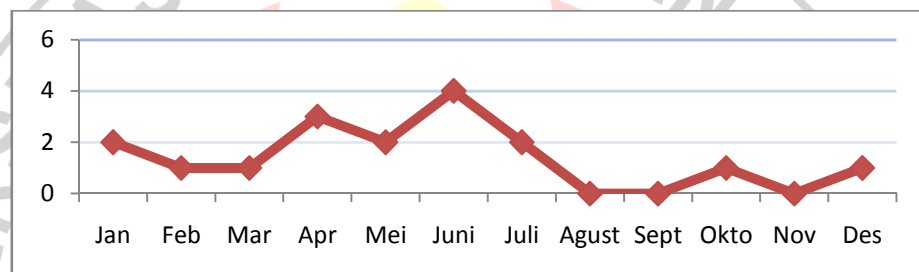


Sumber: Departement Schedule dan Payroll McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung 2011

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa tingkat *labour turnover* yang terjadi pada tahun 2010 yaitu sebanyak 12 karyawan.

Selain data karyawan yang keluar atau berhenti (*labour turnover*) tahun 2010 Peneliti juga mempunyai data karyawan yang keluar atau berhenti (*labour turnover*) tahun 2011, data tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.2 :

Gambar 1. 2
Data Karyawan Berhenti (*Labour Turnover*) McDonald's Restaurant Store
Setiabudi Bandung Tahun 2011



Sumber: Departement Schedule dan Payroll McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung 2012

Berdasarkan gambar 1.2 di atas dapat dilihat bahwa tingkat *labour turnover* yang terjadi pada tahun 2011 yaitu sebanyak 17 karyawan, selain itu dapat terlihat bahwa data karyawan yang keluar setiap bulan jumlahnya tidak terlalu banyak, namun hal ini bukan berarti rasa tidak puas itu tidak dirasakan oleh beberapa karyawan yang telah keluar.

Dari gambar 1.1. dan 1.2 dapat dihitung persentase *labour turnover* McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung dengan menggunakan rumus LTO (*Labour Turnover*). Rumus perhitungan untuk mengetahui besarnya *labour turnover* yakni sebagai berikut :

$$\text{Turnover} = \frac{\Sigma (\text{yang diterima} - \text{yang keluar})}{\frac{1}{2} \Sigma (\text{karyawan awal} - \text{karyawan akhir})} \times 100\%$$

Sumber: Malayu S.P Hasibuan (2010 : 52)

$$\text{Turnover tahun 2011} = \frac{12 - 8}{\frac{1}{2} (44 - 46)} \times 100\% = 9\%$$

$$\text{Turnover tahun 2012} = \frac{17 - 11}{\frac{1}{2} (44 - 46)} \times 100\% = 14\%$$

Berdasarkan perhitungan LTO (*Labour Turnover*), persentase tingkat *turnover* karyawan McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung mengalami tingkat fluktuasi yang cukup tinggi pada tahun 2011 jika di bandingkan tahun 2010. Persentasi kenaikan pada tahun 2011 mengalami kenaikan sebesar 5%. Tingkat *turnover* karyawan pada tahun 2011 di McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung telah melebihi standar yang di tolerir yaitu sebesar 10% per tahun, seperti yang diungkapkan Heneman III *et al.* dalam Jiehan Irfi Utami (2011:7) bahwa "Standar tingkat *turnover* karyawan yang bisa di tolerir pada setiap perusahaan berbeda-beda. Namun jika tingkat *turnover* karyawan yang mencapai lebih dari 10% per tahun adalah terlalu tinggi menurut banyak standar".

Fluktuasi tingkat *turnover* karyawan McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung ini mengakibatkan karyawan yang tersisa berjumlah 46 karyawan, sedangkan karyawan McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung pada akhir tahun 2009 sebanyak 44 karyawan.

Berdasarkan informasi yang didapat, rata-rata karyawan yang keluar adalah karyawan yang belum bekerja lama di perusahaan. Keterangan karyawan keluar dari pekerjaannya yaitu, mengundurkan diri, dan diberhentikan oleh perusahaan karena adanya pelanggaran. Dari data di atas karyawan yang keluar/berhenti dengan cara mengundurkan diri diduga mereka (karyawan) sudah merasa bosan dengan pekerjaannya atau mencari penghasilan yang lebih baik di tempat kerja selanjutnya.

Gaji yang dirasa kurang dengan semakin meningkatnya kebutuhan hidup, berikut sistem penggajian yang diterapkan oleh McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung :

Tabel 1. 2
Sistem Penggajian McDonald's Restaurant

Status Karyawan	Basic Salary	Daily Attendanc	Tunj. Weekend	Tunj. Overnight	Travel Pre Closing	Travel Closing	Tunj. Jbtn	Jamsostek	Take Home Pay
Crew leader	Rp. 642.360.00,-/11 hari kerja	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Crew Full Time	Rp. 594.217.00,-/11 hari kerja	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Crew Part Time	Rp. 54.019.00,-/1 hari kerja			✓	✓	✓			✓

Sumber: Departement Schedule dan Payroll McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung 2012

Sistem penggajian yang diterapkan di seluruh McDonald's Restaurant di Indonesia seperti yang terlihat pada tabel di atas, yang membedakan *basic salary* untuk setiap daerah mengikuti Upah Minimum Regional. Gaji dikirim kepada karyawan menggunakan *Transfer Bank* dan dilakukan dalam satu bulan yaitu dua kali gaji, pada tanggal 05 dan tanggal 20 setiap bulannya. Dengan ketentuan sebagai berikut tanggal 01 Sampai tanggal 15 dikategorikan sebagai periode I dan karyawan mendapatkan gaji tanggal 20 pada bulan itu juga dan tanggal 16 sampai

akhir bulan dikategorikan sebagai periode II dan mendapatkan gaji tanggal 05 pada bulan berikutnya.

Take home pay yang di peroleh oleh *crew leader* dalam satu periode adalah sebagai berikut *basic salary* + *daily attendanc* (apabila karyawan masuk kerja) + Tunjangan *Weekend* (apabila karyawan masuk kerja pada waktu *weekend*) + Tunjangan *Overnight* (apabila karyawan pulang kerja lebih dari jam 24:00 wib)+ tunjangan *pre closing* (apabila karyawan pulang kerja di atas jam 22:00 wib) + *Travel closing* (apabila karyawan masuk kerja lebih dari 22:00 wib) + Tunjangan jabatan – iuran jamsostek.

Take home pay yang di peroleh oleh *crew full time* dalam satu periode adalah sebagai berikut *basic salary* + *daily attendanc* (apabila karyawan masuk kerja) + Tunjangan *Weekend* (apabila karyawan masuk kerja pada waktu *weekend*) + Tunjangan *Overnight* (apabila karyawan pulang kerja lebih dari jam 24:00 wib) + tunjangan *pre closing* (apabila karyawan pulang kerja di atas jam 22:00 wib) + *Travel closing* (apabila karyawan masuk kerja lebih dari 22:00 wib) – iuran jamsostek.

Untuk *crew leader* dan *crew full time*, apabila karyawan tidak masuk kerja karena alasan sakit tetapi ada keterangan dokter yang menyatakan karyawan tersebut sakit, maka karyawan tersebut tetap di bayar. Sedangkan kalau karyawan tersebut *No Show* (NS), tetapi masih memiliki jatah cuti maka jatah cutinya dikurangi akan tetapi kalau karyawan tersebut sudah tidak memiliki jatah cuti, maka periode berikutnya karyawan tersebut harus masuk ekstra untuk mengganti hari kerja pada saat karyawan tersebut tidak masuk kerja.

Take home pay yang di peroleh oleh *crew part time* dalam satu periode adalah sebagai berikut *basic salary* + Tunjangan *Overninght* (apabila karyawan pulang kerja lebih dari jam 24:00 wib) + tunjangan *pre closing* (apabila karyawan pulang kerja di atas jam 22:00 wib) + *Travel closing* (apabila karyawan masuk kerja lebih dari 22:00 wib).

Crew part time/ karyawan kontrak mendapatkan gaji secara tidak pasti pada setiap periode kerjanya, hal ini disebabkan gaji yang mereka terima dihitung per hari. *Crew part time*/ karyawan kontrak mendapatkan gaji tergantung pada karyawan tersebut masuk berapa kali dalam satu periode tetapi ada ketentuan maksimal masuk untuk *crew part time*/ karyawan kontrak yaitu 10 hari kerja dalam satu periode kerja. Apabila *crew part time*/ karyawan kontrak tidak masuk kerja karena alasan sakit walaupun ada keterangan sakit dari dokter karyawan tersebut tidak di bayar.

Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kebutuhan akan hidup dengan kepastian gaji yang diperoleh diduga akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, walau kepastian akan gaji rendah tetapi bisa jadi pendapatan (*take home pay*) yang di dapat tinggi. Hal ini mungkin terjadi karena karyawan mendapatkan insentif atas hasil kerja yang dikerjakan.

Aturan kepegawaian yang diterapkan di McDonald's Restaurant (seperti yang terlampir), diduga tidak memberikan rasa kepuasan dalam bekerja, hal ini karena ada beberapa aturan kepegawaian yang terlihat jelas terdapat perbedaan hak antara karyawan tetap (*crew leader* dan *crew full time*) dengan karyawan kontrak (*crew part time*).

Karyawan tetap (*crew leader* dan *crew full time*), bisa bekerja dengan tenang karena tidak perlu was-was memikirkan bagaimana kelangsungan kerjanya di perusahaan asalkan karyawan tetap (*crew leader* dan *crew full time*) bekerja dengan baik maka perusahaan akan mempertahankan karyawan tersebut.

Karyawan kontrak (*crew part time*), kontrak kerja hanya memberikan rasa aman dalam bekerja bersifat sementara sehingga karyawan kontrak (*crew part time*) bekerja dengan penuh perasaan yang tidak pasti apalagi kalau kontrak kerjanya sudah mulai memasuki akhir kontrak kerja, walaupun karyawan kontrak (*crew part time*) bekerja dengan baik belum tentu kontraknya di perpanjang. Hal ini disebabkan pada terbenturnya masalah peraturan yang membatasi karyawan kontrak (*crew part time*) bekerja dalam satu perusahaan. Perjanjian kerja diadakan untuk waktu paling lama 2 (dua) tahun dan hanya boleh diperpanjang 1 (satu) kali untuk jangka waktu paling lama 1 (satu) tahun dan sesuai dengan kebutuhan karyawan di perusahaan. Kondisi serba tidak pasti ini di duga akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Aturan kepegawaian mengenai cuti tahunan ; *Crew leader* dan *crew full time* setelah bekerja selama 12 bulan secara terus menerus, berhak mendapatkan 12 hari cuti, cuti insidental ; cuti yang biasanya tidak terjadi setiap tahun yaitu sebagai berikut: **Pertama**, pernikahan : jika diadakan didalam kota.2 (dua) hari, jika diadakan diluar kota 3 (tiga) hari, pernikahan anak 2 (dua) hari. **Kedua**, istri melahirkan 2 (dua) hari. **Ketiga**, khitanan/pembastisan anak 1 (satu) hari. **Keempat**, kematian keluarga dekat 2 (dua) hari. Selama cuti, sesuai dengan ketentuan di atas karyawan akan dibayar. karyawan tetap (*crew leader* dan *crew*

full time) mendapatkan semua hak cuti tersebut tetapi untuk karyawan kontrak (*crew part time*) tidak mendapatkan hak untuk cuti tersebut. Apabila karyawan kontrak (*crew part time*) memiliki keperluan karyawan tersebut bisa *request schedule* kepada *manager schedule* dan tentu saja tidak dibayar.

Aturan kepegawaian mengenai tunjangan kesejahteraan pegawai yang meliputi : tunjangan kesehatan rawat inap, tunjangan perawatan gigi dan kacamata, tunjangan kelahiran, jaminan sosial ketenagakerjaan (jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua dan jaminan kematian) karyawan tetap (*crew leader dan crew full time*) mendapatkan semua hak tunjangan kesejahteraan pegawai tersebut tetapi untuk karyawan kontrak (*crew part time*) tidak mendapatkan hak untuk tunjangan kesejahteraan pegawai tersebut.

Promosi jabatan yang diterapkan di McDonald's Restaurant bisa dikatakan cukup ketat, karena karyawan khususnya karyawan tetap (*crew full time*) harus melalui serangkaian tes atau uji kelayakan terlebih dahulu, tetapi promosi jabatan untuk karyawan kontrak (*crew part time*) untuk bisa diangkat menjadi karyawan tetap (*crew full time*) bisa dikatakan kurang mendapatkan perhatian. Karyawan kontrak (*crew part time*) bertahan bekerja mengandalkan kontrak kerja semata.

Tingkat kedisiplinan karyawan saat masuk kerja masih belum optimal, hal ini ditandai dengan masih adanya karyawan yang terlambat masuk kerja. Karyawan dikatakan terlambat masuk kerja, jika mereka datang melebihi batas toleransi yang ditetapkan oleh perusahaan. Perusahaan menetapkan batas toleransi keterlambatan yaitu 15 menit dari jam masuk.

Kurangnya inisiatif karyawan dalam pekerjaan, yakni karyawan cenderung menunggu perintah *manager/pimpinan*.

Tingkat komitmen yang sulit diukur khususnya bagi karyawan kontrak (*crew part time*), hal ini diindikasikan karena tidak adanya rasa aman dalam bekerja (*job security*) yang menyebabkan kondisi yang serba tidak pasti sehingga akan mempengaruhi tingkat komitmen organisasi.

Berdasarkan uraian di atas mengindikasikan telah terjadi masalah kepuasan kerja karyawan di McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung. Usaha untuk meningkatkan kepuasan kerja bukanlah hal yang sederhana, sebab kepuasan merupakan sikap kerja karyawan yang penting bagi perusahaan dalam mencapai keberhasilan oleh karena itu perlu ditumbuhkan suatu kondisi perusahaan yang dapat mengikat simpati kesadaran para karyawan sehingga mereka bisa mencurahkan seluruh tenaga dan perhatiannya pada pencapaian tujuan perusahaan. Dengan adanya kepuasan, karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian dari perusahaan dan maju mundurnya perusahaan merupakan tanggung jawabnya.

Selain fenomena kepuasan yang telah diuraikan di atas, ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan seperti: balas jasa yang adil dan layak, penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian, berat ringanya pekerjaan, suasana dan lingkungan pekerjaan, peralatan yang menunjang pelaksanaan kerja, sikap pimpinan dalam kepemimpinannya, sifat pekerjaan monoton atau tidak (Malayu S.P. Hasibuan, 2010:203).

Sejalan dengan pendapat di atas salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam bekerja adalah sikap pimpinan dalam kepemimpinannya. Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh *store manager* di McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung menerapkan gaya yang menyesuaikan situasi dan tingkat kematangan bawahan, dengan kata lain gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh *store manager* McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung adalah gaya kepemimpinan situasional. Hal ini dikarenakan sebagian besar karyawan McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung yang baru bergabung rata-rata adalah individu yang belum memiliki pengalaman kerja, disebabkan oleh rata-rata karyawan yang baru lulus Sekolah Menengah Atas dan karyawan yang bekerja sambil kuliah, tentu saja hal ini menjadi bahan pertimbangan mengenai gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh *store manager* Restaurant Store McDonald's Setiabudi Bandung.

Gaya kepemimpinan situasional yang diterapkan di McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung menurut sebagian karyawan (seperti yang terlampir) belum memenuhi harapan karyawan. Hal ini diindikasikan oleh fenomena-fenomena berikut ini:

1. Instruksi atau arahan yang diberikan pimpinan terkadang tidak sesuai dengan *job description* karyawan.
2. Pimpinan bersedia memberikan perhatian atas keluhan dari karyawan tetapi konflik yang sama kerap muncul kembali, hal ini diduga oleh pimpinan tidak secara tuntas menyelesaikan konflik tersebut karena pimpinan terkadang

hanya menerima keluhan tetapi jarang dengan cepat memperbaiki masalah yang dikeluhkan oleh karyawannya.

3. Kadang kala pemimpin terlalu terlibat dalam pekerjaan bawahan, sehingga menimbulkan ketidakleluasaan dalam menyelesaikan pekerjaan.
4. Pemimpin memusatkan keputusan dan kebijakan yang diambil dari dirinya sendiri, sedangkan karyawan yang juga mempunyai peranan penting dalam berjalannya suatu organisasi jarang dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan maupun kebijakan.

Pemimpin yang dapat menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat dan sesuai dengan situasi yang terjadi di dalam perusahaan akan mencerminkan efektifitas dari kepemimpinan yang salah satunya diidentifikasi oleh tingkat kepuasan kerja karyawan. Hal ini sesuai dengan pendapat Fred Luthans (2006:650) bahwa :

Menggunakan salah satu dari keempat gaya kontingensi kepemimpinan berdasarkan faktor situasional, pemimpin mencoba untuk mempengaruhi persepsi dan memotivasi karyawan, yang akan berpengaruh terhadap kejelasan peran, tujuan yang diharapkan, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Seorang pemimpin harus memahami kematangan (kemampuan) bawahannya, sehingga pemimpin akan tidak salah dalam menerapkan gaya kepemimpinan. Oleh karena itu, gaya kepemimpinan yang baik, tergantung pada kematangan bawahan dan pada situasi. Dalam situasi yang berbeda diperlukan pendekatan/gaya kepemimpinan yang berbeda demi tercapainya efektifitas. Efektifitas suatu kepemimpinan dipengaruhi oleh kematangan bawahan jika terjadi kesesuaian antara gaya kepemimpinan yang dilaksanakan pemimpin

dengan kondisi kematangan karyawan. Bila terjadi ketidaksesuaian maka pemimpin harus merubah gayanya dan menyesuaikan dengan gaya yang cocok dengan kematangan bawahan.

Bertitik tolak uraian di atas, penulis menduga ada pengaruh gaya kepemimpinan situasional terhadap kepuasan kerja karyawan, oleh karena itu penulis merasa tertarik untuk mengkaji lebih lanjut permasalahan ini dengan mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di McDonald’s Restaurant Store Setiabudi Bandung”**.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Terjadinya penurunan tingkat kepuasan kerja karyawan di McDonald’s Restaurant Store Setiabudi Bandung diindikasikan oleh meningkatnya tingkat ketidakhadiran (absen) karyawan dalam bekerja dan tingkat *labour turnover* yang fluktuatif.

Selain faktor yang telah diungkapkan di atas ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan salah satunya yaitu faktor gaya kepemimpinan yang diterapkan di perusahaan.

Veitzal Rivai dan Deddy Mulyadi (2009:42) menyatakan bahwa :

Gaya kepemimpinan adalah perilaku dan strategi, sebagai hasil dari kombinasi filsafah, keterampilan, sifat dan sikap yang sering diterapkan seorang pemimpin ketika ia mencoba mempengaruhi kinerja bawahannya, sehingga gaya kepemimpinannya dapat memaksimalkan produktivitas, kepuasan kerja, pertumbuhan, dan mudah menyesuaikan dengan segala situasi.

Upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan adalah dengan menerapkan gaya kepemimpinan yang efektif, gaya kepemimpinan yang efektif adalah menyesuaikan situasi dengan gaya yang sesuai.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, inti yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah masalah kepuasan kerja karyawan yang ditinjau dari gaya kepemimpinan situasional. Untuk menunjang proses pembahasan masalah, maka penelitian harus dibuat rumusan masalah oleh karena itu penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi karyawan tentang gaya kepemimpinan situasional.
2. Bagaimana persepsi karyawan tentang tingkat kepuasan kerja karyawan.
3. Adakah pengaruh gaya kepemimpinan situasional terhadap kepuasan kerja karyawan di McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mempelajari lebih dalam mengenai pengetahuan yang telah peneliti terima di bangku perkuliahan dan untuk menambah pengalaman peneliti dalam objek yang diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui persepsi karyawan tentang gaya kepemimpinan situasional di McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung.
2. Mengetahui persepsi karyawan tentang kepuasan kerja karyawan di McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung.

3. Mengetahui ada tidaknya pengaruh gaya kepemimpinan situasional terhadap kepuasan kerja karyawan di McDonald's Restaurant Store Setiabudi Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi yang membutuhkan baik secara teoritik maupun praktis.

1. Secara teoritik

Bagi penulis penelitian ini akan menjadi sesuatu yang sangat berarti, karya yang tidak mungkin tergantikan yang dapat memberikan kontribusi ilmu dan pengetahuan serta pengalaman pribadi. Dengan penelitian ini, penulis dapat membedakan antara apa yang terjadi di dunia perusahaan nyata, dengan ilmu dan teori yang penulis dapatkan selama duduk di bangku kuliah.

2. Secara praktis

Bagi perusahaan, hasil penelitian dapat dijadikan masukan terhadap upaya peningkatan yang harus dilakukan perusahaan mengenai konteks gaya kepemimpinan situasional terhadap kepuasan kerja karyawan