

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dalam suatu masyarakat terlihat pada perkembangan lembaga yang ada pada masyarakat tersebut, baik di bidang ekonomi, sosial, budaya, politik. Sejalan dengan semakin meningkatnya kegiatan pembangunan nasional, peran serta pihak swasta dalam pelaksanaan pembangunan akan semakin di tingkatkan pula. Keadaan tersebut mau tidak mau akan menuntut lebih aktif kegiatan di bidang ekonomi khususnya pada perusahaan pembiayaan guna yang bergerak di bidang jasa.

Jasa merupakan suatu atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Djaslim Saladin 2004:134).

Jasa atau layanan merupakan semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk fisik (Kotler dan Keller 2016:214). Berdasarkan definisi tersebut, jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang tidak berwujud, tetapi memiliki manfaat yang bisa dirasakan dan kinerja yang ditunjukkan kepada pihak lain tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Jasa terbagi menjadi beberapa bagian, salah satunya adalah Jasa Asuransi, Bank dan Finansial. Astra Credit Companies merupakan suatu perusahaan yang

bergerak dalam bidang penyediaan jasa berupa finansial yang berdiri pada 15 Juli 1982 dengan nama PT. Rahardja Sedaya, didirikan guna mendukung bisnis otomotif kelompok Astra. Dalam menjalankan perusahaannya, Astra Credit Companies memiliki berbagai tujuan dan target yang ingin diacapai. Untuk mencapai target tersebut dibutuhkan kerjasama antara individu di dalam perusahaan atau yang disebut sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (A. A. Anwar Prabu Mangkunegara 2013:2).

Perusahaan tentu perlu terjadi adanya peningkatan baik itu dalam hal penjualan barang/jasa dan juga peningkatan kinerja karyawan perusahaan, karyawan perusahaan merupakan sumber daya yang memegang peranan penting dalam sebuah perusahaan. Pada berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah utama disetiap kegiatan yang ada didalamnya. Semua tindakan yang diambil dalam setiap kegiatan diprakarsai dan ditentukan oleh manusia yang menjadi anggota perusahaan. Perusahaan membutuhkan adanya faktor sumber daya manusia yang potensial baik pemimpin maupun karyawan pada pola tugas dan pengawasan yang merupakan penentu tercapainya tujuan perusahaan.

Semakin majunya perkembangan di era globalisasi ini menyebabkan semakin ketatnya persaingan disegala bidang. Banyaknya perubahan yang terjadi

merupakan tantangan bagi perusahaan-perusahaan yang sedang berkembang bahkan yang sudah berkembang sekalipun. Untuk dapat menjadi unggul dipersaingan, perusahaan harus memiliki manajemen yang baik dengan melakukan perubahan dalam tata kelola sistem pengendalian manajemen yang sesuai kebutuhan di era teknologi yang serba canggih dan tersistematis.

Sistem pengendalian manajemen merupakan suatu rangkaian tindakan dan aktifitas yang terjadi pada seluruh kegiatan organisasi dan berjalan secara terus menerus. Sumarsan (2013:4)

Pengendalian manajemen bukanlah suatu sistem terpisah dalam suatu organisasi, melainkan harus dianggap sebagai bagian penting dari setiap sistem yang dipakai manajemen untuk mengatur dan mengarahkan kegiatannya.

Salah satu upaya yang efektif untuk mencapai tujuan suatu perusahaan yaitu dengan meningkatkan loyalitas karyawan pada perusahaan, oleh karena itu manajer harus meningkatkan loyalitas karyawannya. Penerapan sistem pengendalian manajemen yang baik merupakan hal mutlak yang wajib dipenuhi dan diterapkan. Suatu proses manajemen yang dirancang untuk menghubungkan tujuan organisasi dengan tujuan individu sedemikian rupa, sehingga baik tujuan individu maupun tujuan perusahaan dapat bertemu. Setiap perusahaan tentu memiliki sistem pengendalian manajemen yang berfungsi untuk mencapai suatu target perusahaan yang di koordinasikan seorang pemimpin.

Kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi orang lain untuk memahami dan setuju dengan apa yang perlu dilakukan, bagaimana melakukannya dan proses memfasilitasi upaya individu dan kolektif untuk mencapai tujuan bersama (Yulk, 2010)

Seorang pemimpin akan menggunakan berbagai gaya kepemimpinan dalam menjalankan tugasnya dan untuk mengarahkan kepentingan bersama yaitu anggota dan organisasi. Gaya kepemimpinan memiliki banyak jenis diantaranya ada gaya kepemimpinan transaksional. Gaya kepemimpinan transaksional dapat melibatkan nilai – nilai, tetapi nilai tersebut relevan dengan proses pertukaran seperti kejujuran, tanggung jawab, dan timbal balik. Dalam kepemimpinan transaksional pemimpin dan karyawan bertindak sebagai perilaku tawar – menawar dalam suatu proses pertukaran yang melibatkan imbalan dan hukuman (Gary Yukl 2009:291).

Imbalan sebagai perilaku tawar – menawar dalam suatu perusahaan terhadap pemimpinnya jelas sangat berpengaruh dengan loyalitas seorang karyawan dengan perusahaan. Hal ini akan timbul dengan sendirinya, tetapi diperlukan peran pemimpin yang mampu menjaga kenyamanan di lingkungan kerjanya dan mengendalikan manajemen yang baik untuk menumbuhkan loyalitas karyawan.

Loyalitas karyawan merupakan kesetiaan dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjag dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab (Hasibuan: 2009)

Banyak faktor sikap kerja yang dapat mempengaruhi loyalitas terhadap karyawan di dalam perusahaan, dari banyaknya faktor sikap kerja yang mempengaruhi loyalitas karyawan, sikap kerja yang utama dalam perusahaan yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah system pengendalian manajemen dan gaya kepemimpinan transaksional yang rendah di tempat mereka bekerja.

Tabel 1.1
Hasil Survey awal sistem pengendalian manajemen di Astra Credit
Companies cabang Bandung 2

No.	Indikator	Pertanyaan	Y	%	T	%
1.	Pelacak (<i>detector</i>) atau sensor	Apakah perusahaan menggunakan pengukuran kinerja karyawan	11	100%	0	0%
2.	Penilai (<i>assessor</i>)	Apakah perusahaan selalu mencapai target setiap bulannya	4	36,4%	7	63,6%
3.	<i>Effector</i>	Apakah prosedur system pengendalian manajemen / MCS sudah sesuai tetapi terkadang ada hambatan	7	63,6%	4	36,4%
4.	Jaringan komunikasi	Saya memiliki hubungan sosial yang baik dengan sesama karyawan	11	100%	0	0%

Sumber : 11 karyawan Astra Credit Companies Cabang Bandung 2

Berdasarkan tabel 1.1 hasil survey awal kepada karyawan Astra Credit Companies cabang Bandung 2 diatas, hal ini mengetahui fenomena tentang sistem pengendalian manajemen di Astra Credit Companies cabang Bandung 2. Sistem Pengendalian Manajemen belum berjalan dengan lancar sedemikian rupa, hal tersebut dapat dilihat dari target pencapaiin setiap bulannya tidak selalu memenuhi target pada setiap bulannya. Hal tersebut perlu diperbaiki, dikarenakan akan menghambat kepada jalannya suatu kinerja karyawan. Dalam hal ini bagi pekerja bukan hanya tujuan individunya yang tercapai tetapi juga ikut berperan dalam pencapaian tujuan organisasi, yang membuat dirinya termotivasi serta mendapat kepuasan yang lebih besar.

Tabel 1.2
Hasil Survey awal gaya kepemimpinan transaksional di Astra Credit
Companies cabang Bandung 2

No.	Indikator	Pertanyaan	Y	%	T	%
1.	Imbalan Kontijen (<i>contingent reward</i>)	Pimpinan memberikan imbalan jika saya mampu melaksanakan pekerjaan yang diperintahkan dengan baik	4	36,4%	7	63,6%
2.	Manajemen dengan pengecualian atau ekspresi aktif (<i>management by exception active</i>)	Pemimpin mengawasi secara langsung kinerja saya agar sesuai dengan standard dan prosedur kerja yang telah ditetapkan	9	81,8%	2	18,2%
3.	Manajemen dengan pengecualian atau eksepsi pasif (<i>management by exception passive</i>)	Pimpinan selalu memantau kesalahan yang saya lakukan dalam bekerja	9	81,8%	2	18,2%

Sumber : 11 karyawan Astra Credit Companies Cabang Bandung 2

Hasil survey awal pada variabel gaya kepemimpinan di Astra Credit Companies cabang Bandung 2, dapat dilihat dari kurangnya pemimpin memberikan apresiasi berupa imblan atau *reward* kepada karyawan yang rajin (berprestasi) dengan yang tidak rajin (tidak berprestasi) dimana karyawan yang rajin tetapi tidak di akui sehingga tidak adanya timbal balik (imbalan) yang diperoleh karyawan yang rajin, dimana karyawan hanya mengharapkan imbalan yang layak dalam bekerja.

Tabel 1.3
Hasil Survey awal loyalitas karyawan di Astra Credit Companies cabang
Bandung 2

No.	Indikator	Pertanyaan	T	%	T	%
1.	Taat pada peraturan	Saya menaati peraturan organisasi tanppa pengawasan yang ketat	10	90,9%	1	9,1%

2.	Tanggung jawab	Saya pernah merusak fasilitas dan alat kerja yang saya gunakan	6	54,5%	5	45,5%
3.	Kemauan untuk bekerja sama	Saya dapat bekerja sama dengan rekan karyawan lain	11	100%	0	0%
4.	Rasa memiliki	Saya akan menjaga perusahaan dari hal – hal yang dapat merugikan perusahaan	9	81,8%	2	18,2%
5.	Hubungan antar pribadi	Saya memiliki hubungan sosial yang baik dengan sesama karyawan	11	100%	0	0%
6.	Suka terhadap pekerjaan	akan menghabiskan sisa karir anda di perusahaan ini	2	18,2%	9	81,8%

Sumber : 11 Karyawan Astra Credit Companies Cabang Bandung 2

Hasi survey diatas, loyalitas yang dimiliki karyawan Astra Credit Companies cabang Bandung 2 masih kurang, hal ini dikarenakan sebagian karyawan memiliki rasa tanggung jawab yang kurang, dapat gambarkan karyawan pernah merusak fasilitas dan alat kerja yang mereka gunakan di kantor. Dan rendahnya rasa suka karyawan terhadap pekerjaan dapat dilihat dari minat karyawan yang ingin menghabiskan sisa karirnya di Astra Credit Companies cabang Bandung 2, karena karyawan merasa belum cukup puas dengan apa yang mereka harapkan saat ini.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis bermaksud melihat sejauh mana pengaruh dari system pengendalian manajemen, gaya kepemimpinan transaksional terhadap loyalitas karyawan dengan mengadakan penelitian dalam penyusunan skripsi yang berjudul : **“Model Pencapaian Loyalitas Karyawan Melalui Sistem Pengendalian Manajemen Dan Gaya Kepemimpinan Transaksional Pada Karyawan Astra Credit Companies Cabang Bandung 2”**.

1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang penelitian, serta untuk memberi batasan terhadap permasalahan yang akan dibahas, maka identifikasi masalah ditentukan sebagai berikut :

1. Masih adanya karyawan yang tidak memenuhi target setiap bulannya.
2. Tidak adanya pengakuan dari pimpinan terhadap hasil kerja karyawan, seperti dukungan kepada karyawan yang tidak mencapai target dan tidak adanya *reward* untuk karyawan yang memenuhi target.
3. Masih kurangnya rasa tanggung jawab karyawan dengan menjaga fasilitas perusahaan. Dan kurangnya minat karyawan untuk menghabiskan sisa karirnya di perusahaan Astra Credit Companies cabang Bandung 2.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pengendalian manajemen, gaya kepemimpinan tansaksional,dan loyalitas karyawan pada Astra Credit Companies cabang Bandung 2
2. Apakah terdapat pengaruh sistem pengendalian manajemen terhadap loyalitas karyawan di Astra Credit Companies cabang Bandung 2
3. Apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan transaksional terhadap loyalitas karyawan di Astra Credit Companies cabang Bandung 2

4. Seberapa besar pengaruh sistem pengendalian manajemen dan gaya kepemimpinan transaksional terhadap loyalitas karyawan di Astra Credit Companies cabang Bandung 2

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian adalah mengumpulkan data – data dan informasi terkait dengan “Model Pencapaian Loyalitas Karyawan Melalui Sistem Pengendalian Manajemen Dan Gaya Kepemimpinan Transaksional Pada Karyawan Astra Credit Companies Cabang Bandung 2” untuk kemudian di teliti.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem pengendalian manajemen, gaya kepemimpinan transaksional, dan loyalitas karyawan pada Astra Credit Companies cabang Bandung 2
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh sistem pengendalian manajemen terhadap loyalitas karyawan di Astra Credit Companies cabang Bandung 2
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh gaya kepemimpinan transaksional terhadap loyalitas karyawan di Astra Credit Companies cabang Bandung 2
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh sistem pengendalian manajemen dan gaya kepemimpinan transaksional terhadap loyalitas karyawan di Astra Credit Companies cabang Bandung 2

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Penelitian Teoritis

Kegunaan dari kuliah kerja praktek ini adalah untuk mendapatkan pemahaman secara nyata dalam bidang ekonomi dan pembuktian dari teori-teori ekonomi yang selama ini di dapatkan. Hasil ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi perkembangan ilmu

Kegunaan penelitian ini dalam bidang pengembangan ilmu adalah mengimplementasikan ilmu baru dalam bidang ekonomi yang berguna dalam mengingatkan dan menilai kinerja pemasaran khususnya untuk manajemen sumber daya manusia

2. Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai indikator untuk mengembangkan kemampuan dalam melakukan penelitian, meningkatkan skill dalam melakukan penelitian dan sebagai bahan evaluasi terhadap skill dan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian

3. Bagi Peneliti Lain

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti lain adalah dapat menjadi salah satu referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian.

1.4.2 Kegunaan Penelitian Praktis

a. Bagi Penelitian

Penelitian ini dapat digunakan peneliti untuk memperdalam pengalaman di bidang manajemen sumber daya manusia dalam implementasi atas teori yang

telah di dapatkan selama masa perkuliahan serta menambah wawasan akan kasus nyata dalam organisasi

b. Bagi Pelaku Usaha

Sabagai dasar yang objektif dalam pengambilan keputusan serta sebagai pedoman untuk menentukan langkah – langkah yang akan dilakukan oleh perusahaan di masa yang akan datang.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dan pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis bertempat di Jl. Soekarno Hatta No.438D (Kawasan Astra Biz Center), Pasirluyu, Kec. Regol, Kota Bandung, Jawa Barat 40254

1.5.2 Waktu Penelitian

Tabel 1.4
Jadwal Kegiatan Penelitian

No.	Keterangan	Waktu Penelitian																															
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				Sep			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengumpulan judul	■	■	■	■																												
2.	Pencarian Data					■	■	■	■																								
3.	Bimbingan									■	■	■	■	■	■	■	■																
4.	Penulisan Laporan									■	■	■	■	■	■	■	■																
5.	Sidang Usulan Penelitian																	■	■														
6.	Revisi																		■	■													
7.	Pengolahann Data																		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
8.	Sidang Akhir																													■	■	■	■

