

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN DISIPLIN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI
OPERASIONAL DI PT. MASA KEEMASAN INDONESIA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

**Oleh:
Astrid Aprilia Nataniel
2013120027**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018**

**THE INFLUENCE OF LEADERSHIP STYLE AND
WORK DISCIPLINE TOWARD EMPLOYEE
PERFORMANCE OF OPERATIONAL DIVISION IN
PT. MASA KEEMASAN INDONESIA**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete one of the requirements to acquire
a Bachelor Degree in Economics

**By:
Astrid Aprilia Nataniel
2013120027**

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

MANAGEMENT PROGRAM STUDY

Accredited based on the decree of BAN – PT

No.227/SK/BAN-PT/AK- XVII/S/XI/2013

BANDUNG

2018

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



**PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN DISIPLIN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI
OPERASIONAL DI PT. MASA KEEMASAN INDONESIA**

Oleh:

Astrid Aprilia Nataniel
2013120027

Bandung, Januari 2018

Ketua Program Sarjana Manajemen,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Triyana Iskandarsyah".

Triyana Iskandarsyah, Dra., Msi.

Pembimbing Skripsi,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "A. Hadisoepadma".

A. Hadisoepadma, Drs, M.M.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Astrid Aprilia Nataniel
Tempat, tanggal lahir : Bogor, 17 April 1996
NPM : 2013120027
Program Studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Divisi Operasional di PT. Masa Keemasan Indonesia

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : A. Hadisoepadma. Drs. M.M.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri:

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70 : Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 16 Januari 2018

Pembuat pernyataan :



(Astrid Aprilia Nataniel)

ABSTRAK

Kota Jababeka merupakan salah satu kawasan industri terbesar di Asia Tenggara. Kata Jababeka merupakan singkatan dari Jawa Barat-Bekasi. Hingga saat ini kawasan industri Jababeka, Cikarang telah tercatat memiliki ± 1.650 perusahaan yang berasal dari 30 negara sebagai *tenant*. Di kawasan ini sendiri telah tertampung sebanyak 730.000 pekerja dan 10.000 ekspatriat.

PT. Masa Keemasan Indonesia merupakan salah satu penyedia jasa katering bagi industri manufaktur yang berlokasi di Cikarang Selatan. Sejak berdiri pada tahun 2013 hingga kini, PT. Masa Keemasan Indonesia telah dipercaya melayani lebih dari 30 perusahaan besar di Cikarang. Sepanjang tahun 2017 dimulai dari bulan Januari hingga awal September, PT. Masa Keemasan Indonesia sudah beberapa kali mendapat keluhan dari pelanggan. Masalah yang dikeluhkan pelanggan, yaitu ukuran makanan yang tidak sesuai dengan perjanjian (standar), pelayanan yang tidak memuaskan, dan keterlambatan dalam pengantaran makanan. Hal tersebut terjadi karena kinerja karyawan yang belum cukup baik. Kinerja karyawan belum cukup baik diperkirakan terjadi karena para pemimpin pada masing-masing tim kerja belum mampu memberikan contoh yang baik bagi anggotanya dan disiplin kerja karyawan dalam perusahaan masih terbilang rendah.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan eksplanatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan studi pustaka. Penelitian ini menggunakan keseluruhan populasi pada divisi operasional PT. Masa Keemasan Indonesia yang berjumlah 43 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh gaya kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan divisi operasional di PT. Masa Keemasan Indonesia.

Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah gaya kepemimpinan dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan divisi operasional di PT. Masa Keemasan Indonesia baik secara simultan maupun secara parsial. Gaya kepemimpinan dan disiplin kerja memberikan pengaruh sebesar 37,1% terhadap kinerja karyawan divisi operasional di PT. Masa Keemasan Indonesia. Variabel gaya kepemimpinan berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai sebesar 0,288. Variabel disiplin kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai sebesar 0,367. Adapun saran yang akan diberikan kepada perusahaan, yaitu sanksi yang diberikan harus lebih ketat, pemilik perusahaan harus bersikap lebih tegas dan adil terhadap seluruh karyawan, dan aturan yang ada di perusahaan dibuat secara tertulis.

Kata kunci: gaya kepemimpinan, disiplin kerja, kinerja karyawan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa melimpahkan kasih, pertolongan, dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja karyawan divisi operasional di PT. Masa Keemasan Indonesia”. Proses dalam pengerjaan skripsi ini juga tidak terlepas dari pihak-pihak yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sangat mendalam kepada:

1. Alm. Ibu Riyanti Hidayat, selaku ibu kandung dari penulis yang senantiasa merawat, mencintai, melindungi, menyemangati, dan mendoakan selalu penulis semasa hidupnya. Terima kasih untuk setiap kesabaran, pengorbanan, pelajaran, dan keyakinan yang diberikan kepada penulis. Kiranya dengan terselesaikannya skripsi ini dapat menjadi salah satu pemenuhan janji penulis kepada Beliau.
2. Bapak Jusak Nataniel, selaku ayah dari penulis yang senantiasa mengasihi dan memberikan dukungan penuh kepada penulis. Terima kasih untuk setiap kerja keras dan pengorbanannya selama ini.
3. Keluarga penulis, yaitu Enggaria Hidayat selaku nenek dari penulis, Tjahjadi Hidayat selaku paman dari penulis, Edu William Nataniel selaku kakak kandung dari penulis, dan Gabriella Prycillia selaku kakak ipar dari penulis yang selalu memberikan perhatian dan semangat kepada penulis. Terima kasih untuk tidak pernah lelah mengingatkan penulis untuk segera lulus dan dapat menjadi pribadi yang lebih baik.
4. Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
5. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., Msi., selaku Ketua Progran Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Bapak A. Hadisoepadma, Drs, M.M., selaku dosen pembimbing penulis yang selalu sabar dalam membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu, masukan, serta motivasi kepada penulis.
7. Bapak V.J.Wisnu Wardhono. Drs., M.A.B., selaku dosen wali penulis yang selalu memberikan nasihat serta arahan setiap kali bertemu saat FRS.
8. Seluruh dosen, staf tata usaha, dan pekarya Universitas Katolik Parahyangan. Terima kasih untuk ilmu dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

9. Adityo Putra Mufido, selaku seseorang yang selalu mendukung dan mencintai penulis. Terima kasih untuk setiap semangat, kasih sayang, kesabaran, dan ketulusan yang diberikan selama ini.
10. Evelyne Elisabeth, Novena Rena Veronica Parengkuan, Larasati Ayuningtyas, dan Yuliyana, selaku teman terdekat penulis sejak semester satu. Terima kasih untuk kesetiaan, kesabaran, ketulusan, dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis. Terima kasih atas kebersamaan, canda tawa, dan selalu ada untuk mendengarkan keluh kesah penulis setiap waktu.
11. Wiwied Widyana Danastri, Regina Riri, Levi Jeremy, dan Jeremia William Ivan, selaku teman main penulis. Terima kasih untuk selalu bersedia diajak pergi main dan selalu ada untuk mendengarkan cerita-cerita penulis. Terima kasih untuk dukungan serta bantuan yang diberikan kepada penulis selama ini.
12. Nida Fairuz, Aisha Syifa Maudina, Silmina, Miranda Agustina, dan teman-teman seperjuangan skripsi lainnya. Terima kasih untuk setiap hiburan dan cerita-cerita yang diberikan. Terima kasih untuk selalu menemani penulis “ngambis” dalam menyelesaikan skripsi.
13. Seluruh keluarga besar Manajemen Unpar 2013, selaku teman-teman satu angkatan penulis. Terima kasih untuk kebersamaan dalam menempuh empat setengah tahun masa perkuliahan.
14. Seluruh Karyawan PT. Masa Keemasan Indonesia yang membantu dan memberikan penulis banyak informasi dalam penyelesaian skripsi.
15. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang telah banyak memberikan dukungan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasan penulis dalam hal pengetahuan, waktu, dan juga tenaga. Untuk itu penulis sangat menerima kritik dan saran yang membangun untuk menjadi perbaikan di waktu mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk siapa saja yang membacanya.

Bandung, Januari 2018

Astrid Aprilia Nataniel

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Kerangka Pemikiran	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.2 Kepemimpinan	13
2.2.1 Pendekatan Kepemimpinan	14
2.2.2 Gaya Kepemimpinan	17
2.2.3 Macam-macam Gaya Kepemimpinan	17
2.3 Disiplin kerja	22
2.3.1 Macam-macam Disiplin Kerja.....	23
2.3.2 Pelaksanaan Sanksi Pelanggaran Disiplin Kerja	24
2.3.3 Indikator Disiplin kerja.....	25
2.4 Kinerja	28
2.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	29

2.4.2 Penilaian Kinerja Karyawan	29
2.4.3 Manfaat Penilaian Kerja	30
2.4.4 Dimensi Kinerja	32
2.5 Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan	33
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	36
3.1 Metode dan Jenis Penelitian	36
3.1.1 Populasi Penelitian.....	36
3.1.2 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	36
3.1.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	41
3.1.5 Teknik Pengolahan Data	44
3.1.6 Teknik Analisis Data	45
3.2 Objek Penelitian	47
3.2.1 Struktur Organisasi Perusahaan	50
3.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab setiap Jabatan	51
3.2.3 Menu Makanan Perusahaan	54
3.3 Profil Responden	58
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Analisis Gaya Kepemimpinan Transformasional.....	63
4.1.1 Hasil Analisis Dimensi <i>Charisma</i>	63
4.1.2 Hasil Analisis Dimensi <i>Intellectual Stimulation</i>	64
4.1.3 Hasil Analisis Dimensi <i>Developmental Consideration</i>	65
4.1.4 Hasil Analisis Dimensi <i>Inspirational motivation</i>	66
4.1.5 Hasil Analisis Gaya Kepemimpinan Transformasional.....	67
4.2 Analisis Gaya Kepemimpinan Transaksional	67

4.2.1 Hasil Analisis Dimensi <i>Contingent Reward</i>	68
4.2.2 Hasil Analisis Dimensi <i>Management by Exception</i>	68
4.2.3 Hasil Analisis Gaya Kepemimpinan Transaksional	69
4.3 Analisis Disiplin Kerja	70
4.3.1 Hasil Analisis Dimensi Tujuan dan Kemampuan	70
4.3.2 Hasil Analisis Dimensi Teladan Pemimpin	71
4.3.3 Hasil Analisis Dimensi Balas Jasa	72
4.3.4 Hasil Analisis Dimensi Keadilan	73
4.3.5 Hasil Analisis Dimensi Waskat	74
4.3.6 Hasil Analisis Dimensi Sanksi dan Hukuman	75
4.3.7 Hasil Analisis Dimensi Ketegasan	76
4.3.8 Hasil Analisis Dimensi Hubungan Kemanusiaan	77
4.3.9 Hasil Analisis Disiplin Kerja	78
4.4 Analisis Data Kinerja Karyawan	79
4.4.1 Hasil Analisis Dimensi Kualitas	79
4.4.2 Hasil Analisis Dimensi Kuantitas	80
4.4.3 Hasil Analisis Dimensi Ketepatan Waktu	81
4.4.4 Hasil Analisis Dimensi Komitmen Kerja	82
4.4.5 Hasil Analisis Dimensi Efektivitas	83
4.4.6 Hasil Analisis Kinerja Karyawan	84
4.5 Uji Asumsi Klasik Regresi Linier Berganda	85
4.5.1 Uji Normalitas	85
4.5.2 Uji Multikolinearitas	86
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	86
4.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	87
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	90

5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	96
RIWAYAT PENULIS.....	142

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Laporan Keluhan Pelanggan.....	2
Tabel 1. 2 Laporan Persentase Kehadiran dan Ketaan Karyawan.....	5
Tabel 2. 1 Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	34
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	37
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 3. 4 Bobot Pengukuran Skala <i>Likert</i>	45
Tabel 3. 5 Menu Makanan.....	54
Tabel 3. 6 Jenis Kelamin Responden.....	59
Tabel 3. 7 Usia Responden.....	59
Tabel 3. 8 Pendidikan Terakhir Responden.....	60
Tabel 3. 9 Status Perkawinan Responden.....	60
Tabel 3. 10 Lama Bekerja Responden.....	61
Tabel 4. 1 Interpretasi Rata-rata Hitung.....	63
Tabel 4. 2 Rata-rata Dimensi <i>Charisma</i>	63
Tabel 4. 3 Rata-rata Dimensi <i>Intellectual Stimulation</i>	64
Tabel 4. 4 Rata-rata Dimensi <i>Developmental Consideration</i>	65
Tabel 4. 5 Rata-rata Dimensi <i>Inspirational Motivation</i>	66
Tabel 4. 6 Rata-rata Gaya Kepemimpinan Transformasional.....	67
Tabel 4. 7 Rata-rata Dimensi <i>Contingent Reward</i>	68
Tabel 4. 8 Rata-rata Dimensi <i>Management by Exception</i>	69
Tabel 4. 9 Rata-rata Gaya Kepemimpinan Transaksional.....	70
Tabel 4. 10 Rata-rata Dimensi Tujuan dan Kemampuan.....	71
Tabel 4. 11 Rata-rata Dimensi Teladan Pemimpin.....	71
Tabel 4. 12 Rata-rata Dimensi Balas Jasa.....	72
Tabel 4. 13 Rata-rata Dimensi Keadilan.....	73
Tabel 4. 14 Rata-rata Dimensi Waskat.....	74
Tabel 4. 15 Rata-rata Dimensi Sanksi dan Hukuman.....	75
Tabel 4. 16 Rata-rata Dimensi Ketegasan.....	76

Tabel 4. 17 Rata-rata Dimensi Hubungan Kemanusiaan.....	77
Tabel 4. 18 Rata-rata Disiplin Kerja.....	78
Tabel 4. 19 Rata-rata Dimensi Kualitas.....	80
Tabel 4. 20 Rata-rata Dimensi Kuantitas.....	81
Tabel 4. 21 Rata-rata Dimensi Ketepatan Waktu.....	82
Tabel 4. 22 Rata-rata Dimensi Komitmen Kerja.....	82
Tabel 4. 23 Rata-rata Dimensi Efektivitas.....	84
Tabel 4. 24 Rata-rata Kinerja Karyawan.....	84
Tabel 4. 25 Hasil Uji Multikolinearitas.....	86
Tabel 4. 26 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Spearman Rho).....	87
Tabel 4. 27 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	88
Tabel 4. 28 Koefisien Determinasi.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Model Penelitian	9
Gambar 2. 1 Gaya Kepemimpinan dalam Pengambilan Keputusan	20
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. Masa Keemasan Indonesia	50
Gambar 4. 1 P-Plot Uji Normalitas	85
Gambar 4. 2 Pola Penyebaran Data pada Uji Heteroskedastisitas	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan dan Jawaban Wawancara dengan Pemilik Perusahaan

Lampiran 2 Daftar Pertanyaan dan Jawaban Wawancara dengan Karyawan

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Hasil Kuesioner Penelitian

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 6 *Company Profile* Perusahaan

Lampiran 7 Dokumentasi Foto-Foto PT. Masa Keemasan Indonesia

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan produksi industri manufaktur skala mikro hingga besar pada kuartal I tahun 2017 di Indonesia mengalami pertumbuhan yang positif jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), produksi industri manufaktur besar dan sedang pada kuartal I naik sebesar 4,33%, sedangkan industri manufaktur mikro kecil naik sebesar 6,63%. Menurut Menteri Perindustrian Airlangga Hartarto, Indonesia mampu mempertahankan pertumbuhan industri nasional yang positif bahkan saat krisis finansial global. Hal ini tertulis dalam data *International Yearbook of Industrial Statistics* 2016 bahwa Indonesia telah mencapai peringkat 10 besar negara industri di dunia. Industri manufaktur merupakan salah satu industri di Indonesia yang berkontribusi hampir seperempat bagian dari produk domestik bruto nasional. (<http://bisnis.liputan6.com/read/2941870/investasi-jadi-pendorong-pertumbuhan-manufaktur-kuartal-1-2017>)

Kota Jababeka merupakan salah satu kawasan industri terbesar di Asia Tenggara. Kata Jababeka merupakan singkatan dari Jawa Barat-Bekasi. Hingga saat ini kawasan industri Jababeka, Cikarang telah tercatat memiliki ±1.650 perusahaan yang berasal dari 30 negara sebagai *tenant*. Perusahaan-perusahaan tersebut antara lain, seperti Samsung Electronic, ICI, Mattel, KAO, United Tractors, Akzo Nobel, Unilever, dan Nissin. Di kawasan ini sendiri telah tertampung sebanyak 730.000 pekerja dan 10.000 ekspatriat. (<http://www.industry.co.id/read/6437/menengok-kota-jababeka-cikarang-cikal-bakal-visi-100-kota-baru-di-indonesia>)

PT. Masa Keemasan Indonesia merupakan salah satu penyedia jasa catering bagi industri manufaktur yang berlokasi di Cikarang Selatan. Jasa catering ini menyediakan berbagai macam jenis masakan, seperti masakan tradisional, masakan oriental, dan masakan eropa. Sejak berdiri pada tahun 2014 hingga kini, PT. Masa Keemasan Indonesia telah dipercaya melayani lebih dari 30 perusahaan besar di Cikarang. Oleh sebab itu, agar dapat bersaing dengan perusahaan yang bergerak di dalam industri yang sama, PT. Masa Keemasan Indonesia perlu untuk memperhatikan sumber daya manusia yang dimilikinya. Hal ini disebabkan setiap

karyawan yang ada di dalam perusahaan dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik. Hal itu dikarenakan untuk mencapai tujuan perusahaan, salah satunya sangat bergantung pada baik buruknya kinerja karyawan.

Kinerja karyawan yang tinggi sangat diharapkan oleh setiap perusahaan, termasuk PT. Masa Keemasan Indonesia. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat. PT. Masa Keemasan Indonesia menuntut karyawannya untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Keberhasilan karyawan dapat diukur melalui kepuasan pelanggan, berkurangnya jumlah keluhan, dan tercapainya target perusahaan secara optimal. Bagi karyawan yang melakukan pelanggaran akan mendapat teguran secara lisan dan diberikan hukuman berupa *push up* atau lari mengelilingi gedung katering. Apabila ada karyawan yang tidak hadir kerja tanpa pemberitahuan sebelumnya maka akan dilakukan pemotongan gaji bagi karyawan yang bersangkutan. Untuk itu, pemimpin perusahaan wajib memperhatikan, mengarahkan, serta memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka agar tidak terjadi pelanggaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik perusahaan, sepanjang tahun 2017 dimulai dari bulan Januari hingga awal September, PT. Masa Keemasan Indonesia sudah beberapa kali mendapat keluhan dari pelanggan. Berikut data keluhan pelanggan yang diterima oleh perusahaan sepanjang tahun 2017:

Tabel 1. 1
Laporan Keluhan Pelanggan

Nama Perusahaan	Tanggal diterimanya keluhan	Keterangan Keluhan
PT. Fonterra Brands Indonesia	17 Januari 2017	Keterlambatan pengantaran
	6 April 2017	Pelayanan kurang ramah
	23 Juli 2017	Lauk tidak sesuai standar

Tabel dilanjutkan ke halaman berikutnya

Tabel 1. 2
Laporan Keluhan Pelanggan (Lanjutan)

Nama Perusahaan	Tanggal diterimanya keluhan	Keterangan Keluhan
PT. Indokuat Sukses Makmur	13 Februari 2017	Keterlambatan pengantaran
	03 Mei 2017	Lauk tidak sesuai standar
	28 Juli 2017	Karyawan bermalasma- malasan saat jam kerja
PT. Kyowa Indonesia	30 Januari 2017	Karyawan bermalasma- malasan saat jam kerja
	11 April 2017	Lauk tidak sesuai standar
	18 Juli 2017	Keterlambatan pengantaran
PT. Muliakeramik	22 Maret 2017	Ada karyawan yang tidak memakai seragam
	16 Juni 2017	Keterlambatan pengantaran
	05 September 2017	Lauk tidak sesuai standar
PT. Sansyu Precision Indonesia	23 Februari 2017	Keterlambatan pengantaran
	02 Maret 2017	Lauk tidak sesuai standar
	09 Juni 2017	Karyawan bermalasma- malasan saat jam kerja
PT. Tiger Star Indonesia	23 Maret 2017	Karyawan bermalasma- malasan saat jam kerja
	20 April 2017	Pelayanan kurang ramah
	06 Juli 2017	Keterlambatan pengantaran

Sumber: data milik perusahaan

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa masalah yang dikeluhkan pelanggan, yaitu ukuran makanan yang tidak sesuai dengan perjanjian (standar), pelayanan yang tidak memuaskan, dan keterlambatan dalam pengantaran

makanan. Keluhan yang terjadi terus menerus pastinya menimbulkan kerugian bagi perusahaan, khususnya secara finansial. Contohnya, apabila ukuran makanan tidak sesuai dengan perjanjian (standar), perusahaan diwajibkan mengganti makanan tersebut dengan makanan baru. Biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan tentu saja menjadi dua kali lipat, baik biaya untuk bahan baku maupun biaya antar makanan.

Menurut pemilik perusahaan, hal tersebut terjadi karena kinerja karyawan yang belum cukup baik. Kinerja karyawan belum cukup baik disebabkan para pemimpin pada masing-masing tim kerja belum mampu memberikan contoh yang baik bagi anggotanya. Mereka dianggap belum cukup tegas dalam memimpin dan mengontrol hasil kerja anggotanya. Hal itu diperkuat dengan hasil wawancara dengan beberapa karyawan divisi operasional pada PT. Masa Keemasan Indonesia. Mereka menyetujui bahwa pemimpin mereka saat ini belum mampu memberikan contoh yang baik. Hal itu dikarenakan terkadang pemimpin tidak mau menegur anggotanya yang melakukan pelanggaran, pemimpin sering datang terlambat, dan pemimpin sering memerintahkan anggotanya untuk bekerja dengan giat sementara pemimpin bermalas-malasan.

Pada PT. Masa Keemasan Indonesia setiap pelanggan dilayani oleh tim kerja yang berbeda. Masing-masing tim kerja memiliki seorang pemimpin. Dalam setiap tim kerja memiliki jumlah anggota yang berbeda tergantung pada banyaknya porsi pesanan setiap pelanggan. Oleh sebab itu, peran pemimpin menjadi sangat penting dalam PT. Masa Keemasan Indonesia karena mereka memiliki tanggung jawab atas keberhasilan maupun kegagalan tim kerja yang dipimpinnya. Bagi tim kerja yang tidak mendapat keluhan dari pelanggan selama tiga bulan berturut-turut akan mendapatkan bonus dari pemilik perusahaan. Akan tetapi, sepanjang tahun 2017 ini belum ada tim kerja yang dianggap kinerjanya baik atau tidak mendapatkan keluhan selama tiga bulan berturut-turut.

Selain peran pemimpin, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh disiplin kerja. Pada PT. Masa Keemasan Indonesia disiplin kerja karyawan dapat dilihat dari kehadiran tepat waktu, bekerja sesuai dengan jam kerja, serta ketaatan pada aturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Berdasarkan data milik perusahaan, berikut laporan mengenai persentase kehadiran karyawan dan

persentase pelayanan karyawan bagian operasional sepanjang tahun 2017 dimulai dari bulan Januari hingga awal September:

Tabel 1. 3
Laporan Persentase Kehadiran dan Ketaan Karyawan

		Jumlah Karyawan	Rata-rata Persentase
Kehadiran di tempat kerja	Tepat waktu	20	47%
	Tidak tepat waktu	23	53%
Meninggalkan tempat kerja (pulang kerja)	Tepat waktu	36	84%
	Lebih awal	7	16%
Pelayanan	Sesuai prosedur	27	63%
	Tidak sesuai prosedur	16	37%
Pengantaran makanan	Tepat waktu	15	35%
	Tidak tepat waktu	28	65%

Sumber: data milik perusahaan

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa tingkat disiplin kerja karyawan masih terbilang rendah. Keterlambatan karyawan hadir di tempat kerja, keterlambatan dalam pengantaran makanan, dan pelayanan yang tidak sesuai prosedur memiliki persentase yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan persentase karyawan yang meninggalkan tempat kerja lebih awal. Hal tersebut dikarenakan masih rendahnya kesadaran karyawan akan tanggung jawab dan kewajiban mereka masing-masing. Saat ini belum ada aturan tertulis yang dibuat oleh perusahaan mengenai disiplin kerja karyawan, aturan yang ada dalam perusahaan hanya berupa kesepakatan bersama yang dibuat antara pemilik perusahaan dan karyawan. Hal tersebut menyebabkan karyawan menjadi kurang disiplin dan sering melakukan pelanggaran.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas dan mengingat pentingnya masalah kepemimpinan dan disiplin kerja bagi perusahaan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja karyawan divisi operasional di PT. Masa Keemasan Indonesia”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gaya kepemimpinan divisi operasional di PT. Masa Keemasan Indonesia?
2. Bagaimana disiplin kerja divisi operasional di PT. Masa Keemasan Indonesia?
3. Bagaimana kinerja karyawan divisi operasional di PT. Masa Keemasan Indonesia?
4. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan divisi operasional di PT. Masa Keemasan Indonesia baik secara simultan maupun secara parsial?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui bagaimana gaya kepemimpinan divisi operasional di PT. Masa Keemasan Indonesia.
2. Mengetahui bagaimana disiplin kerja divisi operasional di PT. Masa Keemasan Indonesia.
3. Mengetahui bagaimana kinerja karyawan divisi operasional di PT. Masa Keemasan Indonesia.
4. Mengetahui bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan divisi operasional di PT. Masa Keemasan Indonesia baik secara simultan maupun secara parsial.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini, penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

1. Perusahaan, untuk menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan melalui gaya kepemimpinan dan disiplin kerja.

2. Peneliti, untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan ilmu baik dalam teori maupun praktek penulis terutama mengenai pengaruh gaya kepemimpinan dan disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan.
3. Akademisi, untuk bahan referensi dan bahan masukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya dengan permasalahan yang sejenis.

1.5 Kerangka Pemikiran

Setelah dilakukan penelitian pendahuluan dengan melakukan wawancara kepada pemilik perusahaan dan karyawan divisi operasional di PT. Masa Keemasan Indonesia, diketahui bahwa banyak keluhan dari pelanggan yang disebabkan oleh keterlambatan pengantaran makanan, ukuran makanan yang tidak sesuai dengan perjanjian (standar), dan pelayanan yang diberikan karyawan belum cukup memuaskan. Pemilik perusahaan beranggapan bahwa hal tersebut disebabkan pemimpin khususnya *leader* dalam tim kerja belum mampu memberikan contoh yang baik bagi anggotanya dan tingkat disiplin kerja karyawan yang masih terbilang rendah. Dugaan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan karyawan serta laporan persentase disiplin kerja yang diberikan oleh pemilik perusahaan. Meskipun sebagian besar karyawan sudah menyadari bahwa kinerja mereka belum cukup baik, mereka belum berusaha secara maksimal untuk memperbaikinya. Hal tersebut diperkirakan terjadi karena masih rendahnya kesadaran karyawan akan tanggung jawab dan kewajiban mereka.

George dan Jones (2002:390) mendefinisikan pemimpin sebagai seorang individu yang mampu mempengaruhi anggota kelompok atau organisasi untuk membantu anggota kelompok atau organisasi mencapai tujuannya. Kepemimpinan adalah penggunaan pengaruh oleh satu anggota kelompok atau organisasi atas anggota lain untuk membantu kelompok atau organisasi mencapai tujuannya. Dengan wewenang yang diberikan, pemimpin dapat mempengaruhi anggota organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu cara yang dapat dilakukan pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya, yaitu melalui perilaku sehari-hari yang dilakukan oleh pemimpin.

Menurut Bernard Bass (George dan Jones, 2002:415-417), terdapat dua macam gaya kepemimpinan, yaitu transformasional dan transaksional.

Kepemimpinan transformasional terjadi ketika pemimpin dapat merubah pengikutnya melalui tiga cara, yaitu pemimpin yang menginspirasi bawahannya untuk mempercayai pemimpinnya, pemimpin melakukan perilaku yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi, dan memotivasi bawahannya untuk menampilkan kinerja pada tingkat yang tinggi. Sementara kepemimpinan transaksional terjadi ketika pemimpin memotivasi bawahannya dengan menukarkan penghargaan untuk kinerja yang tinggi dan mengingatkan serta menegur bawahan untuk kesalahan dan kinerja yang di bawah standar. Kepemimpinan transformasional mungkin juga terlibat dalam kepemimpinan transaksional (misalnya dengan memberi penghargaan pada kinerja yang tinggi dengan gaji yang tinggi). Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang benar-benar mendorong pengikutnya untuk mendukung impian mereka, mengesampingkan kepentingan diri sendiri demi kepentingan kelompok dan organisasi, serta bertanggung jawab untuk membantu memecahkan masalah.

Hasibuan (2017:193-194) berpendapat bahwa kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial. Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Adapun indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi, yaitu tujuan dan kemampuan, teladan pemimpin, balas jasa, keadilan, waskat, sanski dan hukuman, ketegasan, serta hubungan kemanusiaan.

Menurut Mas'ud (2004:30-32), kinerja adalah hasil pencapaian dari usaha yang telah dilakukan yang dapat diukur dengan indikator-indikator tertentu. Adapun dimensi kerja yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan, yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, komitmen kerja, dan efektivitas. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai kinerja yang tinggi karena dengan memiliki karyawan yang berkinerja tinggi akan memberikan kontribusi yang besar bagi perusahaan sehingga kinerja perusahaan akan meningkat. Keberhasilan suatu perusahaan tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang

dimilikinya. Apabila sumber daya manusia dalam perusahaan memiliki kinerja yang baik maka kegiatan perusahaan akan berjalan efektif. Dengan kata lain, kelangsungan hidup suatu perusahaan itu ditentukan oleh kinerja karyawan yang dimilikinya.

Gambar 1. 1
Model Penelitian



Berdasarkan uraian di atas, penulis menarik hipotesis, yaitu adanya pengaruh gaya kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan divisi operasional di PT. Masa Keemasan baik secara simultan maupun parsial.