**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Globalisasi yang semakin pesat dan terjadinya pasar bebas, mengharuskan Indonesia untuk mampu bersaing dari segala aspek, situsi ini tidak bisa dibendung, sehingga mau tidak mau harus tetap dihadapi atau terkucil dalam berbagai aspek diantaranya perdagangan dan investasi dimana kita harus berupaya untuk kesiapan diri dengan menganalisis ulang kekuatan,kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada dalam skala yang lebih maksimal. Namun satu-satunya keunggulan kompetitif dalam bisnis global adalah potensi sumber daya manusia yang berkualitas.

Bagi sejumlah perusahaan, investasi sumber daya manusia menjadi penting karena akan memberikan dampak yang signifikan bagi kemajuan perusahaan mereka. Sejatinya, sumber daya manusia adalah hal yang perlu digarap secara serius oleh perusahaan. Dalam suatu sistem operasi perusahaan, potensi sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang suatu peran yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dan dibina secara cermat dan seksama, agar dapat memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan.

Menggerakan sumber daya manusia dalam perusahaan secara efektif tergantung pada cara-cara bagaimana pimpinan bertindak dalam memimpin perusahaan tersebut. Pimpinan mempunyai tugas penting dalam suatu perusahaan. Khusus dalam pengelolaan sumber daya manusia, seorang pemimpin harus menyadari bahwa karyawan merupakan asset yang paling banyak mempengaruhi produktivitas perusahaan. Dengan kata lain, harus disadari bahwa terdapat ketergantungan antara perusahaan dengan karyawan. Selain menuntut para karyawan untuk bekerja secara optimal untuk dapat mencapai tujuan perusahaan, disisi lain perusahaan harus mengerti akan kebutuhan setiap karyawannya. Peranan pemimpin dalam mempengaruhi keputusan terarah pada tujuan organisasi sangat menentukan arah kemajuan perusahaan terhadap cara atau gaya seorang pemimpin dalam mengelola perusahannya sesuai dengan arah yang ditentukan.

Menurut Stoner dan Schermaton *dalam* Edison et.al (2016:6), menyebutkan ada 4 fungsi manajemen antara lain fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi memimpin, fungsi pengendalian. Dari keempat fungsi tersebut, fungsi memimpin dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi. Fungsi memimpin adalah mengarahkan dan menggerakan bawahannya sesuai dengan tingkat kewenangannya. Fungsi memimpin juga untuk memberikan inspirasi, memotivasi dan menyatukan kekuatan bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik.

Pemimpin adalah seorang yang memiliki bawahan atau pengikut untuk suatu tujuan dan keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan yang dimilikinya. Sedangkan pengertian kepemimpinan adalah proses memengaruhi orang lain untuk memahami dan setuju dengan apa yang perlu dilakukan dan bagaimana tugas itu dilakukan secara efektif, serta proses memfasilitasi upaya individu dan kolektif untuk mencapai tujuan bersama.

Kata kepemimpinan biasanya sangat berhubungan erat dengan manajer. Seorang manajer biasanya disebut dengan pemimpin yang dapat mengelola sumber daya manusia yang ada diperusahaan. Namun dalam menjalankan suatu kegiatan dalam organisasi tentu saja tidak mudah, karena pada saat menjalankannya bukan sedikit tantangan dan rintangan yang akan dihadapi. Salah satu rintangan atau hambatan yang terjadi adalah kinerja sumber daya manusia yang tidak baik. Hal ini biasanya disebabkan oleh hubungan antara pimpinan dengan karyawan yang menyebabkan karyawan tidak senang ataupun senang terhadap pekerjaan pada perusahaan.

Kepemimpinan yang sukses menunjukan bahwa pengelolaan suatu organisasi atau perusahaan berhasil dilaksanakan dengan sukses pula. Seorang manajer perlu memiliki kemampuan mengelola karyawan secara efektif, keterampilan manajemen, dan kemampuan memimpin. Selain itu manajer harus memahami dan menyadari bahwa tantangan terpenting yang dihadapi adalah bagaimana menerapkan ketiga aspek tersebut secara tepat dalam situasi tertentu untuk mencapai mutu sumber daya manusia yang memuaskan.

Pentingnya peran kepemimpinan, tidak dapat disangkal bahwa keberhasilan suatu organisasi baik sebagai keseluruhan maupun berbagai kelompok dalam suatu organisasi, sangat tergantung pada mutu kepemimpinan yang terdapat dalam organisasi, dan untuk mencapai kepemimpinan yang efektif tersebut membutuhkan kemampuan dan kecerdasan seorang pemimpin. Kepemimpinan pada hakikatnya adalah kemampuan untuk memengaruhi, memberi inspirasi dan mengarahkan tindakan seorang atau kelompok untuk mencapai tujuan.

Sikap dan gaya memimpin seseorang sangat berpengaruh terhadap produktivitas perusahaan. Setiap pemimpin pada dasarnya memiliki perilaku yang berbeda-beda dalam memimpin para bawahannya yang disebut sebagai gaya pkepemimpinan. Gaya kepemimpinan pada dasarnya merupakan suatu cara pimpinan untuk mempengaruhi bawahannya yang dinyatakan dalam bentuk pola tingkah laku atau kepribadian. Seorang pemimpin harus memiliki program dan berperilaku secara bersama-sama dengan karyawannya untuk menggunakan gaya kepemimpinan tertentu, sehingga kepemimpinan mempunyai peranan yang sangat penting, dalam memberikan motivasi bagi karyawan, berkoordinasi dengan bawahan, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ada begitu banyak pandangan para ahli tentang gaya kepemimpinan, dan berpendapat tentang macam-macam gaya kepemimpinan, diantaranya gaya kepemimpinan seorang pemimpin selalu bersikap keras kepada bawahan, menuntut bawahan untuk disiplin dan taat sesuai peraturannya, serta menggunakan pendekatan kepada bawahan bersifat memaksa dan menghukum, kepemimpinan yang menganggap organisasi tersebut milik pribadi. Kepemimpinan yang tidak memberikan kesempatan para bawahannya untuk mengembangkan keterampilan dan kreatifitasnya, serta lebih menonjolkan keberadaan dari pemimpin itu sendiri sebagai pelindung, pengayom, penasehat, pengajar, atau pembimbing bagi para bawahannya, kepemimpinan tersebut jika diterapkan dalam suatu organisasi tidak efektif dan secara langsung tujuan organisasi tersebut sulit untuk dicapai.

Organisasi yang sukses membutuhkan kepemimpinan yang sukses oleh kerena itu perlu kepemimpinan yang baik dan efektif. Kepemimpinan yang baik didalam pribadinya, menganggap bahwa manusia adalah mahluk sempurna dan termulia di dunia, sehingga para anggota organisasi perlu ditempatkan sebagai asset sumber daya organisasi yang harus diperhatikan, dijaga, diberdayakan, disejahterakan, dilindungi serta diangkat harkat dan martabatnya. Pemimpin akan fokus pada prinsip efektivitas dan efisiensi dalam penggunaan sumber daya organisasi dan akan melakukan pendekatan-pendektan yang lebih manusiawi kepada bawahannya. Sifat yang paling menonjol dari pemimpin melibatkan para anggota organisasi dalam proses pengambilan keputusan, serta senang menerima saran, pendapat, dan kritikan dari para bawahannya demi kemajuan dan keberhasilan tujuan organisasi kepemimpinan tersebut disebut dengan kepemimpinan yang demokratis.

Hal ini, secara tidak langsung menuntut seorang pemimpin untuk dapat mengetahui apa saja ciri atau karakter yang harus dimiliki dan melekat pada diri seorang pemimpin serta mengetahui fungsi dan perannya dalam suatu organisasi, untuk dapat mencapai kepemimpinan yang baik dan efektif.

Pemimpin harus yang menjalin hubungan baik dengan para bawahannya, pemimpin cakap untuk mengajarkan, menjelaskan, dan mengembangkan bawahannya, pemimpin mempunyai kecakapan menganalisis, merencanakan, mengorganisasi, mengambil keputusan dan mampu menyusun konsep. Fungsi pemimpin dalam mengarahkan tujuan organisasi dalam hal pengambilan keputusan, dalam menyelesaikan konflik yang mungkin timbul dalam organiasi, serta fungsi pemimpin yang berkomunikasi secara effektif.

Gaya kepemimpinan yang baik, serta pemimpin memiliki karakter-karakter sebagai seorang pemimpin, serta fungsi dan perannya dalam suatu organsiasi dilakukan dengan baik maka bisa dikatakan kinerja yang ada dapat meningkat. Oleh sebab itu setiap manajemen perlu mengelola dan mengetahui kinerja karyawannya, apakah sudah sesuai dengan standar kinerja perusahaan atau tidak.

Dengan mengetahui kinerja perusahaan maka akan lebih mudah untuk mengetahui seberapa efektif dan berhasilnya pengembangan karyawan. Dengan demikian, dapat diketahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja. Kinerja dikonsepkan sebagai perilaku seseorang dalam menetapakan target kerja, waktu kerja yang efektif dan sikap pribadi seseorang. Tercapainya tujuan perusahaan dengan mudah apabila upaya karyawan yang di perusahaan untuk mampu memiliki kinerja yang baik. Seorang karyawan yang memiliki kinerja yang yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Untuk dapat memiliki kinerja yang baik dari karyawan maka yang terutama dibutuhkan adalah peran seorang pemimpin.

Megamall Manado merupakan salah satu perusahaan yang bernaung di bawah PT. Megasurya Nusalestari. Megamall Manado merupakan perusahaan pengelola pusat perbelanjaan dan perkantoran bergerak di bidang jasa, mall, perdagangan dan hiburan, terletak di Kawasan Megamas tepatnya di Jl. Piere Tendean Boulevard Manado. Dalam mengelola sebuah pusat perbelanjaan tidaklah mudah, dengan berkembangnya pusat perbelanjaan di kota manado yang dapat dibuktikan ada kurang lebih 10 pusat perbelanjaan yang besar, maka persaingan menjadi semakin ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut perusahaan untuk tetap menjaga eksistensinya di kalangan masyarakat.

Megamall Manado mempunyai target pasar yaitu untuk semua kalangan masyarakat oleh karena itu perusahaan ini melakukan berbagai cara untuk *survive* dalam menyaingi mall-mall, dengan cara membuat berbagai *event-event*tertentu yang akan mengundang banyak pengunjung.Megamall Manado merupakan Family Mall yang berkonsep untuk menyediakan seluruh kebutuhan keluarga dalam satu tempat dan berusaha untuk memberikan kenyamanan bagi pelanggan, didukung pula dengan bentuk bangunan bagus dan desain-desain yang menarik, tempat yang bersih, untuk dapat meningkatkan daya tarik pengunjung. Selain itu juga tempat parkir yang luas merupakan faktor penting untuk menarik dan memberikan rasa nyaman bagi para pengunjung. Sebagai pusat perbelanjaan Megamall Manado juga bekerja samadengan penyewa- penyewa yang sudah terkenal sebagai perusahaan besar, baik skala nasional maupun internasional, faktor-faktor tersebut merupakan salah satu bentuk usaha dari perusahaan ini agar tetap bertahan dan mampu bersaing, serta mendorong Megamall Manado untuk tetap kreatif, dan inofatif. Untuk mencapai hal-hal diatas peran sumber daya manusia sangatlah penting untuk suatu tujuan organisasi.

Di kantor pengelola Megamall manado dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya terdiri atas 9 (sembilan) departement, antara lain *Departement Finance &Accounting Department*,*Sales & Marketing Departement,Departement Tenant Relation & Fitting Out*, *Departement Engineering, Departement HVAC & Gas*, *Departement HouseKeeping*, *Departement Security*, *Depertement HRD*, *Departement Leasing,Departement Customer Service,* dengan berbagai tugas dan tanggung jawab, berbagai karakteristik karyawan, dengan adanya peran kepemimpinan seorang *top management.*

Sesuai dengan pengamatan yang dilakukan oleh penulis selama berada di kantor tersebut pola atau kepemimpinan yang dilakukan belum maksimal, karyawan yang bekerja dibawah tekanan,tanpa memberikan pengawasan sehingga hasil yang dicapai kurang maksimal, , hubungan pemimpin dengan karyawan kaku, hal-hal diatas sangat mempengaruhi kinerja karyawan.

Dari uraian diatas mengingat pentingnya gaya kepemimpinan pada kantor tersebut dalam menigkatkan kinerja karyawan, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Kantor Pengelola Megamall Manado“

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka peneliti mengidentifikasi ada berbagai masalah sebagai berikut:

1. Tidak terciptanya hubungan harmonis dan suasana kaku, antara pimpinan dengan bawahan. Karena sifat keras dari pemimpin, karyawan merasa ada batasan dengan pimpinan, karyawan merasa tidak leluasa dengan pimpinan karena sikap dan karakter pemimpin tersebut.
2. Dalam pengambilan keputusan, pemimpin mengambil keputusan sendiri, tanpa memberikan kesempatan bagi karyawan untuk memberikan pendapat mereka.
3. Pemimpin kurang memperhatikan kebutuhan karyawannya, menyangkut kebutuhan penghargaan dan memberikan motivasi kepada karyawan
4. Pemimpin kurang melakukan pendekatan dengan karyawan, melakukan pendekatan jika menyangkut pekerjaan
5. Karyawan sering datang terlambat, dan suka menunda pekerjaan yang diberikan pemimpin
6. Karyawan melakukan pekerjaan dengan baik jika diawasi oleh pemimpin
   1. **Fokus dan Subfokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah maka yang menjadi fokus penelitian adalah Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan pada Kantor Pengelola Megamall Manado.

Sedangkan subfokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui cara pemimpin dalam pengambilan keputusan
2. Untuk mengetahui bagaimana *Human Relationship* dari pemimpin
3. Untuk mengetahui bagaimana *Communication Skill* dari pemimpin
4. Untuk mengetahui bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh pemimpin
5. Untuk mengetahui bagaimana sifat pemimpin terhadap karyawan
6. Untuk mengetahui bagaimana kualitas kerja karyawan
7. Untuk mengetahui bagaimana pencapaian kuanntitas kerja karyawan
8. Untuk mengetahui bagaiamana ketepatan waktu karyawan melakukan pekerjaan

**1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gaya kepemimpinan yang diterapkan, pada Kantor Pengelola Megamall Manado?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada Kantor Pengelola Megamall Manado ?
3. Bagaimana gaya kepemimpinan dalam menigkatkan kinerja karyawan pada Kantor Pengelola Megamall Manado?

**1.5 Tujuan dan Manfaat**

**1.5.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gaya kepemimpinan yang diterapakan pemimpin di Kantor Pengelola Megamall Manado.

2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan pada Kantor Pengelola Megamall Manado.

3. Untuk mengetahui bagaimana gaya kepemimpinan dalam menigkatkan kinerja karyawan pada Kantor Pengelola Megamall Manado.

**1.5.2 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dibangun suatu model yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Selain itu juga penelitian ini merupakan awal untuk memasuki dunia kerja. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan masukan kepada pihak yang melakukan penelitian, tentang gaya kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan atau informasi tambahan bagi perusahaan dan pihak yang berkepentingan di dalam perusahaan dan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menetapkan kebijakan perusahaan tentang gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

1. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian sejenis dan digunakan sebagai bahan perbandingan.