

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan hal terpenting dalam berbagai bidang kehidupan, khususnya organisasi maupun perusahaan. Sumber daya merupakan suatu nilai potensi yang dimiliki oleh suatu materi atau unsur tertentu dalam kehidupan. Manusia merupakan faktor yang menentukan berhasil dan tidaknya suatu organisasi untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Organisasi harus mendayagunakan sumber daya manusia secara lebih efektif dan efisien. Hal ini karena manusia merupakan sentral dalam organisasi maupun perusahaan agar aktivitas perusahaan dapat berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpotensi, memiliki pengetahuan dan keterampilan kerja yang tinggi, serta usaha untuk melaksanakan seluruh kegiatan perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerjanya dapat mencapai pelayanan prima.

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Suatu organisasi berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi.

Pemimpin perusahaan menjadi sumber yang paling penting dalam pencapaian peningkatan kinerja dan profitabilitas perusahaan. Kepemimpinan merupakan kemampuan mempengaruhi orang lain, bawahan atau kelompok, kemampuan mengarahkan tingkah laku bawahan atau kelompok, memiliki kemampuan atau keahlian khusus dalam bidang yang diinginkan oleh kelompoknya, untuk mencapai tujuan organisasi atau kelompok. Pemimpin yang baik ialah pemimpin yang mampu membawa organisasi atau perusahaannya menjadi organisasi yang hebat, baik dan mampu bersaing sehat untuk selalu menjadi yang terdepan dengan tetap memperhatikan kesejahteraan karyawannya. Menurut Rivai (2014), gaya kepemimpinan adalah ciri-ciri yang digunakan pimpinan untuk memengaruhi bawahan agar sasaran organisasi tercapai atau dapat pula dikatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering diterapkan oleh seorang pemimpin. Menurut Hasibuan (2013), gaya kepemimpinan adalah suatu cara pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya, agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi.

Adapun untuk penempatan posisi pemimpin baik dari tingkat supervisor hingga direktur di dalam perusahaan, tentu harus sesuai dengan jejak karir, pendidikan, skill dan pengalaman bekerja. Dengan demikian akan dihasilkan pemimpin-pemimpin perusahaan yang handal serta dapat menjalankan roda kegiatan perusahaan menjadi semakin berkembang dan maju. Kemajuan perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja karyawan dalam menjalankan seluruh tugas dan tanggung jawabnya. Maka dari itu perlu adanya gaya kepemimpinan yang mampu mengelola karyawan agar dapat bekerja secara baik untuk memajukan perusahaan. Begitu juga sebaliknya, kemunduran perusahaan dapat diakibatkan dari kurangnya kinerja karyawan dalam

melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, akibat gaya kepemimpinan yang kurang efektif baik. Dalam hal ini pemimpin tidak mampu sebagai panutan dan tidak melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, actuating, dan controlling*. Dengan demikian, gaya kepemimpinan menjadi sebuah bahan kajian yang sangat penting untuk mencapai pelayanan yang prima, karena pelayanan prima dapat tercapai jika kinerja karyawan baik. Terkait gaya kepemimpinan, motivasi mengandung tiga kemampuan pokok yaitu menggerakkan, mengarahkan dan menopang tingkah laku. Mengarahkan adalah menyatukan tingkah laku untuk mencapai suatu orientasi tujuan. Menopang yaitu memberikan penguatan intensitas, arah, dorongan-dorongan dan kekuatan-kekuatan individu menurut Purwanto (1990:72) Sehingga dapat juga dikatakan bahwa motivasi sebagai suatu penggerak yang muncul pada diri karyawan sehingga menimbulkan dorongan untuk bekerja secara maksimal guna mencapai tujuan perusahaan. Penerapan gaya kepemimpinan yang tepat akan sangat berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan. Semakin tepat gaya kepemimpinan yang diterapkan maka kinerja karyawan akan semakin tinggi dan pelayanan prima pun tercapai.

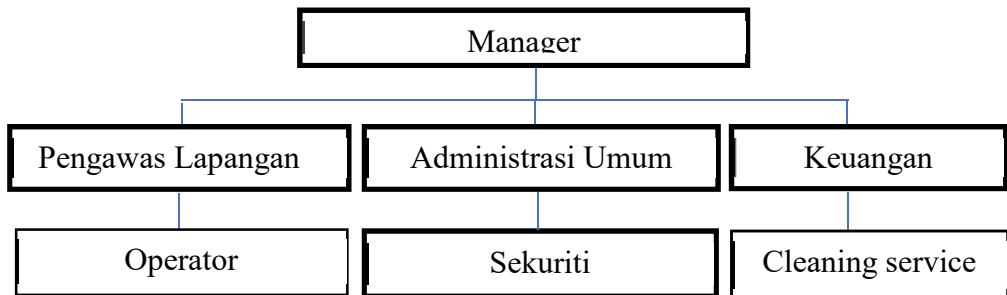
Mengingat akan pentingnya peran pelayanan dalam suatu organisasi publik maupun swasta perlu untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*Good Government*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi

Pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang benar seperti yang diajarkan dalam manajemen kualitas pelayanan adalah pejabat yang eselonnya lebih tinggi memfasilitasi pejabat yang eselonnya lebih rendah dalam pelaksanaan tugasnya. Dengan demikian diharapkan melahirkan suatu komitmen pencapaian misi pelayanan prima. Adanya kemajuan dari sistem budaya, sosial, maupun ekonomi manusia dituntut untuk lebih bertindak cepat dan tanggap, terutama dalam berkomunikasi.

BUMN salah satunya PT. PERTAMINA (PERSERO) selalu dihadapkan pada tuntutan masyarakat yang menginginkan adanya perbaikan dalam hal mutu atau kualitas pelayanan itu sendiri. Perusahaan harus dapat memberikan layanan publik yang sederhana, mudah, jelas, tepat waktu, profesional dilakukan secara wajar dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang berfokus pada pelanggan atau masyarakat. Penerapan sistem pelayanan yang berfokus pada pelanggan dapat berhasil apabila perusahaan memahami lebih awal hambatan-hambatan yang dihadapi. Salah satu hambatan yang selama ini ditemui adalah ketidakmampuan manajemen dalam menerapkan sistem pelayanan yang berfokus pada pelanggan. Karena sukses perusahaan tidak bisa dilepaskan dari peran pelanggan, dimana pelanggan menjadi penting dan sangat bermanfaat bagi perusahaan atau organisasi untuk mengevaluasi posisinya di tengah persaingan dan untuk mengambil keputusan managerial yang tepat.

SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi Kota Palangkaraya merupakan salah satu perusahaan di Palangkaraya yang memiliki karyawan sebanyak 32 orang dengan struktur organisasi sebagai berikut ;



*Gambar 1 Struktur Organisasi SPBU PT. Filadelfia Berkat Abadi*

### **Gambar 1**

Beberapa keluhan pelanggan dari contoh kasus data observasi lapangan antara lain :

1. Di setiap SPBU Pasti Pas selalu ada slogan dengan tulisan besar 'Dilarang Merokok & Berjualan di Area Ini' tapi nyatanya di SPBU masih banyak pedagang yang berjualan di dalam SPBU dengan menggunakan alat yang dapat menyebabkan terjadinya ledakan & kebakaran.
2. Selain larangan merokok di areal SPBU, himbaun untuk tidak mengoperasikan telepon genggam sebenarnya juga tidak dibenarkan. Himbaun tersebut memang hanya berbentuk gambar sehingga tidak begitu terbaca & diketahui konsumen. Tak heran, masih banyak yang tidak paham kenapa telepon genggam sebaiknya tidak digunakan saat di area SPBU.
3. Sebuah Stasiun Bahan Bakar Umum (SPBU) masih berpeluang terjadi operator mencari keuntungan dengan mencurangi uang baik sengaja maupun tidak sengaja.

Beberapa kasus kecurangan dalam pelayanan SPBU seperti yang dikemukakan diatas jika dikaitkan dengan ruang lingkup tugas dari PT PERTAMINA (PERSERO) Kota Palangkaraya, maka dapat dirujuk dengan kebijakan di dalam pasal 32 ayat 3 Keputusan Menteri BUMN No. Kep117/M-MBU/2002 tentang Penerapan Praktik *Good Corporate Governance*. Kebijakan tersebut mewajibkan setiap BUMN untuk membuat suatu pedoman tentang perilaku etis yang pada dasarnya memuat nilai-nilai etika berusaha.

Di dalam suatu instansi atau perusahaan tidak terkecuali SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi masih ada karyawan yang tidak disiplin dan menyebabkan konflik yang dapat menyebabkan citra perusahaan menjadi buruk dan mengurangi tingkat pelayanan yang prima. Dalam peningkatan pertumbuhan dan transformasi perusahaan, SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi tentu memiliki gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh para pemimpin untuk meningkatkan kinerja karyawan mereka untuk meningkatkan pelayanan prima. Karena pelayanan prima sangat erat hubungannya dengan pelayanan publik atau pengguna jasa. Tanpa disadari bahwa gaya kepemimpinan adalah ujung tombak pelayanan publik yang baik, jika kepemimpinan itu tidak sesuai dengan aturan yang ada maka akan mempengaruhi sistem kinerja dan pelayanan, oleh sebab itu penelitian ini sangat penting dikarenakan bukan hanya *Good Governance* saja yang perlu diperhatikan akan tetapi gaya kepemimpinan juga, karena tanpa sikap kepemimpinan (*Leadership*) yang baik *Good Governace* tidak dapat tercapai maksimal. Sehingga, berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian tentang “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Pelayanan Prima (*excellent service*) di SPBU PT. Filadelfia Berkat Abadi Kota Palangkaraya”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan serta hasil observasi diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Gaya Kepemimpinan (Pimpinan) SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi Kota Palangkaraya, Kalimantan Tengah.
- b. Pelayanan Prima (Karyawan) SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi. Kota Palangkaraya, Kalimantan Tengah.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

“Apakah ada Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Pelayanan Prima (*Excellent Service*) di SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi Kota Palangkaraya ?”

## **D. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Pelayanan Prima (*excellent service*) di SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi Kota Palangkaraya.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi menambah wacana ilmu dan menghasilkan konsep-konsep baru tentang pengaruh gaya kepemimpinan terhadap pelayanan prima dalam suatu instansi maupun perusahaan. Serta untuk menambah ilmu pengetahuan dan memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi publik khususnya pelayanan prima yang diberikan.

## **2. Manfaat Praktis**

### **a. Bagi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Bagi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dan contoh tentang gaya kepemimpinan yang baik dan benar dalam meningkatkan pelayanan prima staff di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

### **b. Bagi Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Bagi Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, penelitian ini dapat dipakai sebagai informasi yang luas tentang pengaruh gaya kepemimpinan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, sehingga mahasiswa sadar tentang ilmu kepemimpinan yang kelak berguna di berbagai aspek, baik dalam pekerjaan maupun kehidupan sehari-hari.