

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada era industri 4.0 di Indonesia saat ini semakin maju. Kemudahan dalam bertransaksi dan proses komunikasi semakin mudah dilakukan. Pertumbuhan semakin meningkat mencapai 40% secara signifikan setiap tahunnya pada industri ekonomi digital. Termasuk kontribusi industri digital dan *e-commerce* (<https://mediaindonesia.com>).

Saat ini transaksi *financial technology* sangat berkembang di Indonesia. Menurut Pasal 1 Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI pengertian *financial technology* sendiri adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran. Pada transaksi teknologi penting adanya kesepakatan perjanjian yang dilakukan secara elektronik. Dalam hal ini adanya tanda tangan elektronik diperlukan untuk mengetahui persetujuan atau tidaknya pada dokumen elektronik (<https://www.bi.go.id>).

Pada era industri 4.0 saat ini, peningkatan sumber daya manusia sangat diperlukan. Saat ini di Indonesia masih kurang dalam memanfaatkan teknologi baru. Kecanggihan pada teknologi tidak dapat dihindari pada kehidupan bermasyarakat. Sumber daya manusia harus disiapkan secara matang dan tepat sasaran (<https://www.kompasiana.com>).

Didirikannya suatu perusahaan pasti memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal guna meningkatkan kekayaan pemilik saham. Perusahaan dituntut untuk melakukan produktivitas yang tinggi dengan mutu yang baik. Selain modal, sarana dan prasarana, teknologi, peraturan yang berlaku, di perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas akan memberikan kontribusi yang baik pada perusahaan. Melakukan produktivitas yang tinggi merupakan bukan hal yang mudah dicapai bagi perusahaan. Faktor terpenting dalam mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas adalah pemimpin dari perusahaan, karena pemimpin dapat memiliki kontribusi dalam menciptakan suatu lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung pada lingkungan kerja perusahaan (Eliyana. A, dkk, 2018).

Perusahaan memiliki tujuan berupa mencari keuntungan dan memberikan kesejahteraan terhadap karyawannya. Mencapai tujuan perusahaan perlu sumber daya manusia yang mampu bekerja keras dan memiliki produktivitas yang tinggi dibutuhkan untuk mendukung kinerja perusahaan. Perusahaan sangat bergantung pada sumber daya manusia yang memiliki kapabilitas yang tinggi yang menyebabkan peran sumber daya manusia menjadi sangat penting. Karena sumber daya manusia akan mencerminkan kinerja dari perusahaan (Sudiardhita Ketut IR, dkk, 2018).

PT Privy Identitas Digital merupakan perusahaan penyelenggara sertifikat elektronik dan tanda tangan elektronik yang didirikan pada tahun 2016 di Jakarta. PrivyID memberikan layanan berupa layanan tanda tangan digital yang mengikat secara hukum serta identitas digital yang terpercaya bagi bisnis dan pelanggan yang

**Indonesia Banking School**

terhubung secara langsung. Produk yang ditawarkan berupa PrivyID, EngterpriseID, dan Privy Login (<https://tte.kominfo.go.id>).

*Tabel 1.1 - Pengguna Layanan Tanda Tangan Digital PrivyID*

2018	2019	2020
2 Juta Pengguna	4,5 Juta Pengguna (naik 50%)	13 Juta Pengguna dan 700 Perusahaan Indonesia

*Sumber: [www.privy.id](http://www.privy.id)*

PT Privy Identitas Digital sudah diakui Bank Indonesia dan Kominfo. Pengguna layanan tanda tangan digital pada PrivyID mencapai hampir 13 juta pengguna dan 700 perusahaan Indonesia. Hal ini menandakan bahwa kinerja karyawan dalam PT Privy Identitas Digital berperforma baik per Maret 2021. Pertumbuhan kinerja PrivyID semakin pesat dilihat dari jumlah pengguna yang naik secara signifikan setiap tahunnya (<https://blog.privy.id>).

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peranan penting bagi suatu perusahaan. Sumber daya manusia perlu mendapatkan perhatian khusus dengan meningkatkan indikator sumber daya manusia apa saja yang mempengaruhi pada kinerja karyawan yang berkualitas. Indikator dari sumber daya manusia yaitu: kepuasan kerja, disiplin kerja, kepemimpinan, kinerja, pendidikan, motivasi, lingkungan kerja, pelatihan kerja, rekrutmen dan komitmen organisasi (Oktavianus, 2018).

Berdasarkan data di atas, pencapaian yang didapatkan perusahaan bukan hal yang mudah. Hal ini tidak lepas dari peran pemimpin perusahaan di dalamnya. Berbagai macam cara positif dilakukan oleh pemimpin perusahaan untuk

meningkatkan kinerja para karyawan, seperti memberikan kepercayaan penuh dalam melakukan pekerjaan serta menumbuhkan lingkungan dan budaya organisasi sehingga membuat suasana kerja menjadi nyaman. Kenyamanan tersebut membuat karyawan ingin tetap tinggal dalam organisasi.

*Organizational commitment* merupakan sikap karyawan dalam mempertahankan statusnya sebagai anggota organisasi (Robbins, 2015). Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasinya memiliki kinerja yang cenderung lebih baik dibandingkan karyawan yang kurang berkomitmen (Jafir & Lhamo, 2013). Menurut Kreitner & Kinicki (2013:76) jumlah masa kerja akan mempengaruhi *Organizational Commitment* karena karyawan dengan masa kerja yang lebih lama akan merasa betah dan nyaman pada organisasi dan pekerjaannya. Hal ini juga disebabkan karena karyawan telah beradaptasi pada lingkungannya dengan waktu yang lama.

*Organizational Commitment* dari PrivyID dapat diketahui berdasarkan wawancara dengan staff HRD dilihat dari masa kerja seperti berikut:

*Tabel 1.2 - Masa Kerja Karyawan Tetap PrivyID*

Masa Kerja	Jumlah Karyawan Tetap
1-2 Tahun	70 Orang
2-3 Tahun	36 Orang
3-4 Tahun	17 Orang
4-5 Tahun	12 Orang
Total	135 Orang

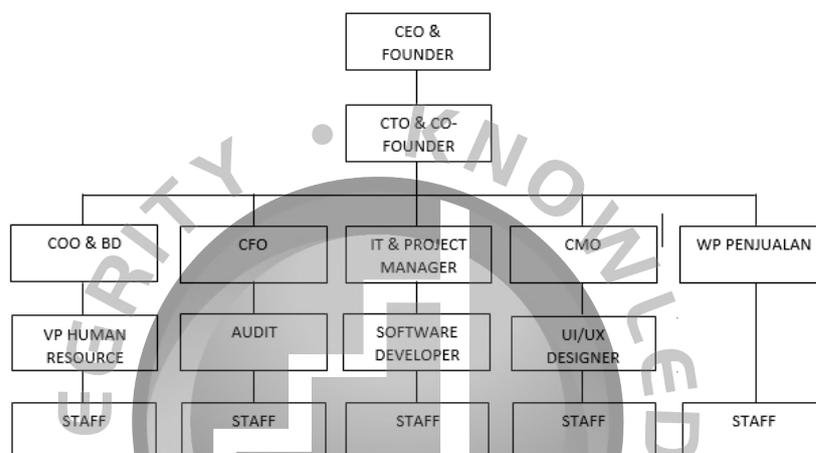
*Sumber: Wawancara staff HRD PT Privy Identitas Digital*

Berdasarkan data karyawan pada tabel 2 berikut, rata-rata karyawan memiliki masa kerja 1 sampai 2 tahun dengan jumlah karyawan tetap 135 orang.

**Indonesia Banking School**

Loyalitas karyawan terhadap organisasi menggambarkan tingkat kepedulian karyawan organisasi, keberhasilan, dan pengembangan organisasi. Pada penelitian sebelumnya, *organizational commitment* memiliki hubungan erat dengan *Job Satisfaction* dan *employee performance* (Eliyana. A, dkk, 2018).

Gambar 1.1 - Struktur Organisasi



Sumber: Wawancara staff HRD PT Privy Identitas Digital

Melihat dari struktur organisasi PrivyID, jumlah karyawan level staff sebanyak 120 orang dengan jumlah karyawan total sebanyak 135 orang. Jumlah karyawan non-staff sebanyak 15 orang yang terdiri dari CEO dan pemimpin lainnya. Sebanyak 120 orang karyawan level staff PrivyID yang akan dijadikan sebagai populasi pada penelitian.

Menurut Gibson et al. (2008), *job satisfaction* didefinisikan sebagai sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Seorang karyawan yang puas dengan pekerjaan berdasarkan faktor lingkungan kerja dan gaya pengawasan, kebijakan dan prosedur, kelompok kerja, dan kondisi kerja yang membuat karyawan termotivasi dengan

dirinya. *Job satisfaction* memiliki hubungan dengan *employee performance*. Karyawan yang memiliki kepuasan dalam pekerjaan akan menjadi lebih efektif dan produktif yang mempengaruhi performa (Robbins, 2015).

Berdasarkan hasil wawancara pada beberapa karyawan tetap PrivyID yang dilakukan secara acak, rata-rata karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Masing-masing karyawan menyatakan diberi kepercayaan penuh untuk menyelesaikan pekerjaan harian mereka. Hal ini disebabkan karena adanya hubungan yang baik antara pemimpin dengan karyawan. Pengaruh lingkungan dan budaya organisasi juga bereperan penting pada kepuasan kerja karyawan karena kenyamanan akan mempengaruhi kepuasan kerja yang mempengaruhi terhadap kinerja. Namun komunikasi sulit dilakukan karena adanya pandemi. Tidak diperbolehkannya tatap muka secara langsung membuat karyawan kesulitan dalam menerima informasi. Hal ini membuat karyawan untuk beradaptasi dengan kebiasaan kerja yang baru.

Setiap pemimpin memiliki kemampuan yang berbeda-beda sehingga perusahaan harus memetakan kemampuan pada posisi struktural yang akan dipilih. Menurut Winston (2008) pemetaan kemampuan calon pemimpin digunakan untuk mengidentifikasi kompetensi yang akan disesuaikan dengan budaya dan lingkungan kerja diperusahaan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi. Seorang pemimpin juga harus memiliki gagasan baru untuk membawa organisasi pada tahap kemajuan, relevan, dan aksi nyata untuk bangsa dan negara serta tidak melupakan marwah organisasi maka dibutuhkan *Transformational Leadership* (Garcia-Morales et al., 2012).

**Indonesia Banking School**

Melihat dari pengguna tanda tangan digital yang meningkat drastis di masa pandemi saat ini, kemampuan pemimpin sangat dibutuhkan dalam memimpin jalannya organisasi. Dampak dari adanya pandemi membuat jumlah pekerjaan semakin meningkat dan menumbuhkan kebiasaan kerja yang baru.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan. Menurut Eliyani, A., dkk (2018) perusahaan yang memiliki pemimpin dengan *Transformational Leadership style* yang baik dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *Job Satisfaction* yang dimiliki karyawan. *Job satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan dalam memediasi antara *transformational leadership* dan *employee performance*. Hal tersebut menunjukkan bahwa *transformational leadership* berpengaruh terhadap *employee performance* jika didukung oleh *job satisfaction* (Prabowo, Thoni Setyo, dkk, 2017).

*Transformational Leadership* memiliki pengaruh terhadap *employee performance* melalui *job satisfaction*. Pemimpin harus mendorong kepercayaan karyawan. Membangun kepercayaan bergantung pada keahlian pemimpin dalam memberikan pernyataan dan bersikap terhadap karyawan. *Employee performance* yang dipengaruhi *job satisfaction* lebih baik dari pada yang tidak dipengaruhi (Atmojo, Marnis, 2012).

Melihat adanya fenomena dalam hubungan karyawan dengan pemimpin perusahaan dan kaitannya dengan kinerja melalui *Job Satisfaction* dan *Organizational Commitment* maka, penulis tertarik untuk meneliti pengaruh

*Transformational Leadership* terhadap *Employee Performance* melalui *Job Satisfaction* dan *Organizational Commitment* pada karyawan PT Privy Identitas Digital.

## 1.2 Ruang Lingkup Masalah

Berikut adalah batasan yang dibuat penulis dalam penyusunan penelitian.

1. Penelitian yang dibuat penulis ini berdasarkan pengembangan dari hasil penelitian sebelumnya. Penelitian ini dapat berupa replikasi model dari hasil penelitian sebelumnya. Batasan dari kerangka penelitian ini adalah *Job Satisfaction*, *Organizational Commitment* berpengaruh pada *Transformational Leadership* terhadap *Employee Performance*. Penelitian ini akan dilakukan di PT Privy Identitas Digital. Penelitian ini akan dibuat dari hasil modifikasi penelitian, Eliyana A., Ma'arif S., dan Muzakki (2018), Prabowo dan Irawanto (2017), dan Thamrin (2012).
2. Variabel independen yang ada pada penelitian ini adalah *Transformational Leadership*. Variabel tersebut dipilih karena dapat memberi dampak yang nyata pada variabel dependen melalui variabel intervening *Job Satisfaction* dan *Organizational Commitment*. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah *Work Performance*.
3. Objek penelitian ini dikhususkan bagi karyawan PT Privy Identitas Digital dalam semua divisi dengan status karyawan tetap. Penelitian ini akan mengukur tingkat *Work Performance* melalui sisi *Job Satisfaction*, *Organizational Commitment*, dan *Transformational Leadership* selama bekerja.

**Indonesia Banking School**

### 1.3 Identifikasi Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, semakin banyaknya perusahaan yang beralih menggunakan jasa tanda tangan digital sebagai pengikat perjanjian secara hukum baik untuk individu ataupun perusahaan, apalagi dalam masa pandemic covid-19 seperti saat ini diwajibkan untuk mengurangi interaksi tatap muka secara langsung. Hal ini ditandai dengan adanya peningkatan yang signifikan pada jumlah pengguna jasa layanan PT Privy Identitas Digital, karena fenomena tersebut timbul permasalahan seperti peningkatan kinerja berdasarkan *transformational leadership* melalui *organizational commitment* dan *job satisfaction* yang akan diteliti oleh penulis.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menetapkan rumusan masalah sebagai berikut untuk menjawab fenomena yang ada sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh *Transformational Leadership* terhadap *Job Satisfaction* pada PT Privy Identitas Digital?
2. Adakah pengaruh *Transformational Leadership* terhadap *Organizational Commitment* pada PT Privy Identitas Digital?
3. Adakah pengaruh *Transformational Leadership* terhadap *Work Performance* pada PT Privy Identitas Digital?
4. Adakah pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Work Performance* pada PT Privy Identitas Digital?

5. Adakah pengaruh *Organizational Commitment* terhadap *Work Performance* pada PT Privy Identitas Digital?
6. Adakah pengaruh *Transformational Leadership* terhadap *Work Performance* melalui *Job Satisfaction* pada PT Privy Identitas Digital?
7. Adakah pengaruh *Transformational Leadership* terhadap *Work Performance* melalui *Organizational Commitment* pada PT Privy Identitas Digital?

### 1.5 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan dari rumusan masalah tersebut maka penulis memiliki maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh positif *Transformational Leadership* terhadap *Job Satisfaction*.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh positif *Transformational Leadership* terhadap *Organizational Commitment*.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh positif *Transformational Leadership* terhadap *Work Performance*.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh positif *Job Satisfaction* terhadap *Work Performance*.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh positif *Organizational Commitment* terhadap *work performance*.

6. Menguji dan menganalisis pengaruh positif *Transformational Leadership* terhadap *Work Performance* melalui *Job Satisfaction*.
7. Menguji dan menganalisis pengaruh positif *Transformational Leadership* terhadap *Work Performance* melalui *Organizational Commitment*.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian dilakukan diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca dan perusahaan.

#### **1. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap disiplin ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya pada pembahasan *Job Satisfaction* dan *Organizational Commitment* berpengaruh pada *Transformational Leadership* terhadap *Employee Performance*. Serta memberikan gagasan dan wawasan baru pada penelitian selanjutnya. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi wacana untuk menambah pengertian dan pengetahuan kepemimpinan, motivation dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Privy Identitas Digital.

#### **2. Manfaat Praktisi**

Penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi hubungan variabel kepemimpinan, motivation, dan lingkungan kerja serta membuktikan pengaruh variabel kinerja karyawan pada karyawan PT Privy Identitas Digital agar berkontribusi dalam membantu perusahaan objek peneliti untuk meningkatkan

produktifitas perusahaan sehingga sesuai dengan visi, misi maupun tujuan perusahaan.

### **1.7 Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan merupakan urutan penulisan penelitian ini dan dimaksudkan untuk mempermudah dalam penyusunan penelitian. Sistematika tersebut sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai objek studi penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini dikemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan masalah yang akan diteliti, seperti; penelitian terdahulu, uraian tentang landasan teori perilaku organisasi, manajemen sumber daya manusia, budaya organisasi dan disiplin kerja yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, hipotesis penelitian, kerangka pemikiran, dan ruang lingkup penelitian.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data sehingga dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian, seperti; jenis penelitian, variabel operasional,

**Indonesia Banking School**

tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

#### BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diawali dengan penjelasan mengenai objek penelitian, dilanjutkan dengan analisis dan pembahasan hasil penelitian.

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab penutup yang menyajikan kesimpulan singkat mengenai apa yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dalam penelitian.

