



BAB I

PENDAHULUAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan jumlah pengguna kendaraan bermotor di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun 2015 ke tahun 2019. Berikut adalah data perkembangan jumlah kendaraan bermotor menurut data dari Kepolisian Republik Indonesia, yang publikasikan oleh Badan Pusat Statistika (BPS).

Tabel 1.1

Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Tahun 2015-2019

Jenis Kendaraan Bermotor	Jumlah Kendaraan (Unit)				
	2015	2016	2017	2018	2019
Mobil Penumpang	12.304.221	13.142.958	13.968.202	14.830.698	15.592.419
Mobil Bis	196.309	204.512	213.359	222.872	231.569
Mobil Barang	4.145.857	4326731	4.540.902	4.797.254	5.021.888
Sepeda Motor	88.656.931	94531510	100.200.245	106.657.952	112.771.136
Jumlah	105.303.318	112.205.711	118.922.708	126.508.776	133.617.012

Sumber: Badan Pusat Statistika, 2021

Tabel 1.1 di atas, menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor di Indonesia secara konsisten mengalami peningkatan dari tahun 2015 hingga tahun 2019. Jumlah kendaraan di Indonesia pada tahun 2019 mencapai 133.617.012 unit kendaraan, mengalami peningkatan sebesar 26,88% dari 5 tahun sebelumnya pada tahun 2015 yang berada pada angka 105.303.318 unit kendaraan. Banyaknya jumlah kendaraan mengindikasikan bahwa kebutuhan akan Bahan Bakar Minyak (BBM) juga akan meningkat.

Tingginya kebutuhan akan Bahan Bakar Minyak disambut baik oleh para pelaku industri retail BBM atau Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU). Di Indonesia terdapat enam perusahaan yang bergerak dalam industri retail BBM atau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



SPBU, dimana lima diantaranya merupakan perusahaan swasta yang memperdagangkan BBM non subsidi. Berikut adalah data mengenai jumlah SPBU di Indonesia pada tahun 2019 menurut *www.infografik.bisnis.com*

Tabel 1.2

Jumlah SPBU Berdasarkan Produsennya di Indonesia Tahun 2019

Produsen	Jumlah Gerai	Persebaran Lokasi
PT. Pertamina (Persero)	7.218	Seluruh Indonesia
PT. AKR Corporindo Tbk	142	Jabodetabek
PT. Shell Indonesia	94	Jabodetabek, Bandung, Sumatera Utara, Jawa Timur
PT. Total Oil Indonesia	13	Jabodetabek
PT. Aneka Petroindo Raya (British Petroleum)	4	Jabodetabek
PT. Vivo Energy Indonesia	2	Jabodetabek

Sumber: *www.infografik.bisnis.com*, 2021

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa hingga tahun 2019, Pertamina memiliki jumlah SPBU yang paling banyak yakni 7.218 gerai yang tersebar di seluruh Indonesia, diikuti AKR dengan 142 gerai yang tersebar di Jabodetabek, Shell dengan 94 gerai SPBU yang tersebar di wilayah Jabodetabek, Sumatera Utara, dan Jawa Timur, Total dengan 13 gerai SPBU, BP dengan 4 gerai SPBU, dan Vivo dengan 2 gerai SPBU yang tersebar di wilayah Jabodetabek.

Namun pada tahun 2020, terjadi perubahan pada jumlah gerai SPBU yang tersebar di Indonesia. Menurut berita yang dikutip dari *CNN Indonesia* pada tanggal 7 Mei 2021, PT. Total Oil Indonesia memutuskan untuk menghentikan kegiatan operasinya dan menutup 18 gerai SPBU yang tersebar di Jabodetabek secara permanen sejak akhir tahun 2020. Selain itu, menurut berita yang dikutip dari *Kompas* pada tanggal 10 Mei 2021, per Mei 2021, PT. Shell Indonesia telah melakukan ekspansi melalui penambahan gerai SPBU menjadi 145 gerai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



PT. Shell Indonesia sendiri merupakan anak perusahaan dari Royal Dutch Shell yang merupakan sebuah perusahaan minyak dan gas multinasional berasal dari Belanda dan terdaftar di Inggris. Di Indonesia, Shell mulai meramaikan persaingan pasar penjualan bahan bakar minyak non subsidi sejak 1 November 2005. Saat ini, Shell hanya memasarkan produk bahan bakar minyak dengan kandungan *Research Octane Number* (RON) 92 ke atas yakni Shell Super dengan kandungan RON 92, Shell V-Power dengan kandungan RON 95, Shell V-Power Nitro+ dengan kandungan RON 98, dan Shell V-Power Diesel dengan kandungan sulfur ultra rendah yakni 10 ppm sesuai dengan standard *Euro 5*.

Keberhasilan dan kegagalan dari sebuah perusahaan, termasuk PT. Shell Indonesia tidak lepas dari peran sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen penting dalam sebuah organisasi, karena tanpa adanya sumber daya manusia, akan sulit bagi suatu organisasi dapat menjalankan kegiatan usahanya dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sutrisno, 2020:2). Oleh karena itu, penting bagi setiap organisasi untuk dapat mengelola dan mengembangkan sumber daya manusianya dengan baik.

Pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja individu, kelompok, dan keseluruhan organisasi (Djuwita, 2011). Produktivitas kerja menurut Busro (2018:34), adalah kemampuan seorang karyawan untuk menghasilkan barang dan jasa dalam jangka waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Produktivitas merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan perusahaan (Supriyanto dan Bodroastuti, 2013). Apabila produktivitas kerja karyawan mengalami peningkatan secara konsisiten, maka akan semakin mudah bagi suatu organisasi untuk mencapai tujuannya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Untuk meningkatkan produktivitas dibutuhkan seorang pemimpin yang cakap dan mampu untuk menggerakkan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan (Sutrisno, 2020:213). Untuk dapat merubah perilaku seorang karyawan, maka seorang pemimpin diharapkan dapat menggunakan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan situasi yang dihadapi. Gaya kepemimpinan menurut Hasibuan (2016:170), adalah metode yang digunakan oleh seorang pemimpin untuk mempengaruhi perilaku bawahan dengan tujuan untuk meningkatkan semangat kerja, kepuasan kerja dan produktivitas karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Pernyataan ini didukung dengan penelitian terdahulu mengenai ketertarikan antara gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja dilakukan oleh Thamrin dan Subarkah (2018) dengan subjek penelitian yaitu karyawan yang bekerja di Konveksi Famili Jaya Bobotsari Purbalingga Jawa Tengah menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara gaya kepemimpinan dan produktivitas kerja. Penelitian lainnya dilakukan oleh Kamal, Winarso, dan Yoganingsih (2021) dengan subjek penelitian yaitu karyawan yang bekerja di PT. Yamahan Indonesia Motor Manufacturing menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara gaya kepemimpinan terhadap produktivitas kerja.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi produktivitas adalah kepuasan kerja karyawan (Oh dan Novita, 2016). Kepuasan kerja menurut Hasibuan (2016: 202), adalah sikap atau perasaan intens yang ditunjukkan oleh seorang karyawan yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Rivai (2015:620) menyebutkan bahwa pada dasarnya, kepuasan kerja bersifat relatif, dimana setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Semakin tinggi penilaian individu terhadap kegiatan yang diinginkan dan dibutuhkan seorang individu, maka semakin tinggi kepuasan individu terhadap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



kegiatan tersebut. Oleh karena itu, kepuasan kerja menjadi salah satu aspek yang wajib diperhatikan, karena tingginya tingkat kepuasan kerja akan mampu meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan mendorong karyawan untuk berprestasi dalam pekerjaannya. Pernyataan ini didukung oleh penelitian terdahulu mengenai ketertarikan antara kepuasan kerja dan produktivitas dilakukan oleh Apriliyantini, Bagia, and Suwendra (2016) dengan subjek penelitian yaitu pemilik usaha, manajer operasional, dan karyawan dari PT. Anugerah Merta Sari Sedana menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja. Penelitian lainnya dilakukan oleh Oh and Novita (2019) dengan subjek penelitian yaitu karyawan yang bekerja di PT. Perindustrian dan Perdagangan Bangkinang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja.

SPBU Shell Kota Wisata adalah bentuk usaha kemitraan *Company Owned Dealer Operated* (CODO) antara PT. Shell Indonesia sebagai induk perusahaan dengan CV. Laksmi Berkah Lestari sebagai mitra pengelola. Saat ini SPBU Shell Kota Wisata mempekerjakan 36 orang karyawan yang terdiri dari 6 orang *site manager*, 12 orang *Forecourt Service Champion* (FSC), 8 orang *Store Service Champion* (SSC), 4 orang kasir, dan 6 orang mekanik.

Demi menjaga kesetaraan kualitas produk dan pelayanan SPBU Shell di seluruh Indonesia, setiap gerai SPBU Shell dengan bentuk kepemilikan *Company Owned Dealer Operated* (CODO) akan mendapatkan penilaian *Retailer Business System* (RBS) setiap satu bulan sekali dari PT. Shell Indonesia. RBS adalah penilaian kinerja gerai SPBU Shell meliputi lima aspek kunci yakni *stock readiness*, *stock management*, *planogram*, *lube bay*, dan *forecourt selling*, dimana skor penilaian yang diharapkan oleh setiap gerai SPBU Shell adalah 100%.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

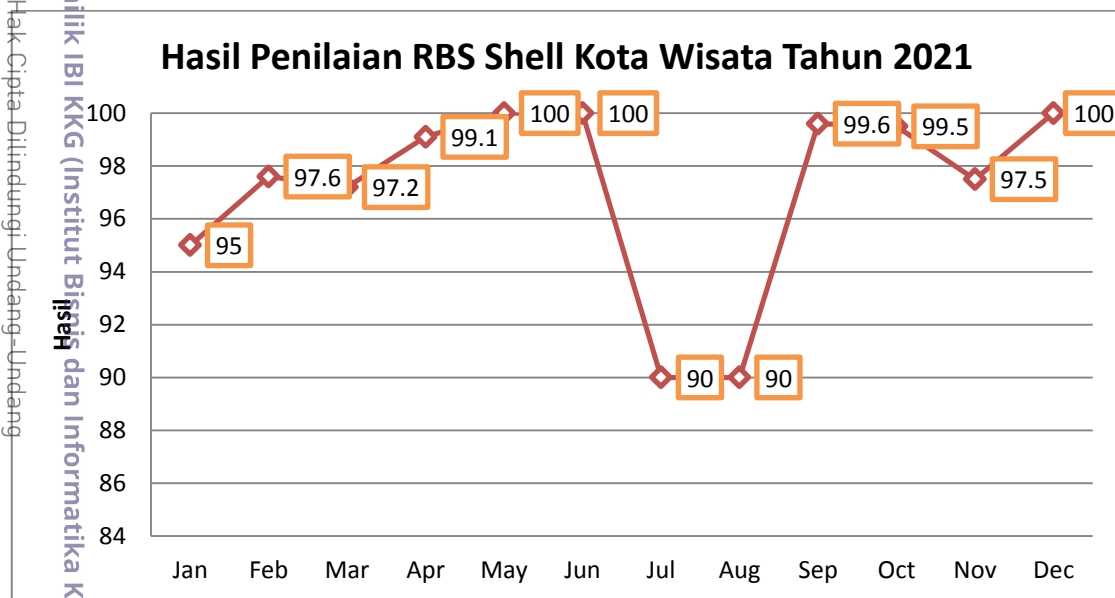
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Berikut adalah hasil penilaian RBS dari SPBU Shell Kota Wisata sepanjang tahun 2021.

Gambar 1.1

Hasil Penilaian *Retailer Business System* (RBS) SPBU Shell Kota Wisata Tahun 2021



Sumber: CV. Laksmi Berkah Lestari, 2021

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2021, hasil penilaian RBS SPBU Shell Kota Wisata hanya tiga kali mencapai target yang telah ditetapkan, yakni 100% pada bulan Mei, Juni, dan Desember sementara pada bulan-bulan lainnya penilaian RBS SPBU Shell Kota Wisata berada di bawah angka 100%. Hasil penilaian RBS yang kurang memuaskan ini mengindikasikan adanya pengelolaan sumber daya manusia yang tidak optimal. Berikut adalah fenomena-fenomena pengelolaan sumber daya manusia terkait dengan gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, dan produktivitas kerja pada SPBU Shell Kota Wisata:

1. Sebagian karyawan melakukan pekerjaan di luar dari *job description* posisi pekerjaannya. Contohnya yaitu seorang mekanik turut membantu *Forecourt Service Champion* untuk melakukan pengisian bahan bakar minyak.



2. Karyawan merasakan ketidakadilan dalam pemberian upah karena tidak adanya slip gaji.
3. Kurang terbukanya kesempatan untuk promosi jabatan dan kenaikan jenjang karir.
4. Kurangnya pengawasan dari atasan menyebabkan terjadinya banyak pelanggaran Standar Operasional Prosedur (SOP).
5. Terjadinya persaingan antara sesama rekan kerja yang tidak sehat.
6. Penyampaian instruksi dari *site manager* yang terkadang tidak dimengerti oleh karyawan lain.
7. Sebagian besar karyawan yang kurang produktif dalam bekerja dikarenakan ketidaksesuaian latar belakang pendidikan dengan pekerjaan yang dilakukan.

Fenomena-fenomena yang terjadi di atas dapat mengindikasikan adanya pengaruh dari gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu mengenai pengaruh gaya kepemimpinan terhadap produktivitas kerja yang dilakukan oleh Thamrin dan Subarkah (2018) dengan hasil terdapat pengaruh positif antara gaya kepemimpinan terhadap produktivitas kerja. Selain itu, penelitian terdahulu mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja yang dilakukan oleh Apriliyantini, Bagia, and Suwendra (2016) yang menyimpulkan terdapat pengaruh yang positif antara kepuasan kerja dan produktivitas kerja.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan SPBU Shell Kota Wisata - Cileungsi, Jawa Barat.”**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap produktivitas kerja karyawan SPBU Shell Kota Wisata.
2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan SPBU Shell Kota Wisata.

1.3. Batasan Penelitian

Untuk memudahkan penulis dalam meneliti, penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Subjek penelitian adalah karyawan yang bekerja di SPBU Shell Kota Wisata.
2. Wilayah yang dijadikan objek penelitian adalah perusahaan SPBU Shell Kota Wisata.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, peneliti merumuskan masalah yang dihadapi adalah “Apakah *gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja* berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan SPBU Shell Kota Wisata?”

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap produktivitas kerja karyawan SPBU Shell Kota Wisata.
2. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan SPBU Shell Kota Wisata.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI RKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI RKG.



1.6. Manfaat Penelitian

Ⓒ Dengan diadakannya penelitian ini, diharapkan peneliti dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan antara lain:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui lebih dalam mengenai materi produktivitas kerja beserta faktor-faktor yang mempengaruhinya, terutama gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian yang akan dilakukan selanjutnya, terutama penelitian yang berkaitan dengan variabel gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, dan produktivitas kerja.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru, terutama bagi para akademisi yang berkonsentrasi dalam bidang pengembangan sumber daya manusia.

4. Bagi SPBU Shell Kota Wisata

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan Gambaran serta masukan bagi perusahaan SPBU Shell Kota Wisata untuk dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan melalui gaya kepemimpinan yang sesuai dan penciptaan kepuasan kerja karyawan.

5. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang pengaruh gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja. Penelitian ini juga diharapkan akan dapat digunakan sebagai masukan atau informasi yang mungkin bermanfaat bagi pihak lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Ⓒ Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.