

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi persaingan bisnis saat ini perusahaan banyak menghadapi tekanan-tekanan perubahan dan berbagai tuntutan. Agar dapat sukses dalam pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki, mutlak perlu mendapat perhatian yang serius begitu juga dengan pengembangan, karena tidak seperti halnya mesin yang selalu melakukan aktivitas yang sama setiap waktunya, manusia mengalami perkembangan dan perubahan yang menimbulkan tantangan yang harus dihadapi dengan baik. Dalam menghadapi persaingan di era global perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif.

Organisasi adalah perkumpulan dua orang atau lebih yang mempunyai visi misi yang sama untuk mencapai suatu tujuan, tentu dengan tujuan tersebut organisasi harus mempunyai manajemen yang baik, terutama manajemen sumberdaya manusia. Menurut Suryani, dkk, (2020:66) “Manajemen sumber daya manusia atau yang disingkat (MSDM) merupakan cara mengelola pada proses pemberdayaan sumber daya manusia dan pemanfaatan sumber-sumber daya lainnya secara tepat dan hemat, dalam pencapaian tujuan yang diinginkan”. Karena itu agar kegiatan pengelolaan manajemen berjalan dengan yang diinginkan tentu dibutuhkan salah satunya sumberdaya manusia.

Sumberdaya manusia adalah orang yang dipekerjakan di sebuah organisasi atau instansi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi. Sumberdaya manusia yang baik, diharapkan memiliki kinerja yang baik dan benar, sehingga tujuan (*goals*) organisasi mudah untuk dicapai secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Sumber daya manusia merupakan aset dalam segala aspek pengelolaan terutama yang menyangkut eksistensi organisasi.

Setiap organisasi baik perusahaan maupun instansi pemerintah diharapkan memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat memperoleh keunggulan. Salah satu

sumberdaya di perusahaan adalah karyawan. Karyawan sebagai sumberdaya manusia dituntut untuk memiliki keunggulan, kemampuan dan keterampilan yang profesional untuk dapat menjalankan tugas perusahaan dengan baik sehingga memberikan kepuasan terhadap orang yang telah diberikan pelayanan tersebut. Sebab kinerja yang dihasilkan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik yang menjadi salah satu tujuan perusahaan.

Dalam mengelola perusahaan atau departemen tersebut dibutuhkannya pemimpin yang handal yang dapat memengaruhi bawahannya untuk bekerja dengan maksimal sehingga tujuan perusahaan atau instansi dapat dicapai. Menurut Suryani, dkk, (2020:141) “Kepemimpinan adalah seseorang yang dapat membuat orang atau kelompok lain memberikan kinerja maksimal sesuai dengan tujuan organisasi”. Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mampu memimpin bawahannya atau pengikutnya mencapai suatu tujuan serta mampu membantu setiap anggota agar merasa menjadi bagian dari organisasi sebagai satu kelompok yang saling berkaitan serta mampu membangkitkan semangat kerja.

Konsep kepemimpinan yang diarahkan untuk mencapai tujuan melalui kinerja karyawan terdapat beberapa gaya atau macam kepemimpinan, dan yang lebih banyak dikenal adalah kepemimpinan transformasional, kepemimpinan transaksional, dan kepemimpinan *laissez faire*. Gaya kepemimpinan tersebut diharapkan memiliki *feed back* pada proses selanjutnya, yaitu dapat memberikan kepuasan dalam bekerja bagi pegawai/karyawan. Menurut Purnomo, dkk, (2016:3) “Kepemimpinan adalah yang berkaitan dengan perilaku pemimpin dalam mempengaruhi anggota organisasinya guna mencapai tujuan organisasi”. Kepemimpinan dapat dikatakan sebagai atribut yang dimiliki seorang pemimpin baik yang bersifat alamiah maupun non alamiah dan digunakannya untuk melegitimasi kepemimpinannya seperti sikap, perilaku, gaya, watak/sifat, kecerdasan (cara berpikir), kebijaksanaan (rendah hati), aura pengaruh, bakat, komunikasi, interaksi, koneksi jaringan, hubungan baik, dan psikologi.

Terdapat banyak cara serta usaha yang dapat dilakukan oleh organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawannya, seperti pemberian komitmen yang relevan dalam kemajuan perusahaan, dengan pemberian tersebut diharapkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi terus meningkat. Seorang pemimpin dapat menjadi faktor pendorong

bagi karyawan untuk bekerja lebih baik, karena salah satu peran pemimpin adalah mampu memberikan yang terbaik untuk perusahaan salah satunya melalui komitmen.

Supermarket bahan bangunan mitra 10 merupakan supermarket bahan bangunan terbesar dan terluas jaringannya di Indonesia, sesuai dengan visinya yaitu “Menjadi perusahaan nasional terbesar dibidang retail bahan bangunan dan perlengkapan rumah di Indonesia dan Asia Tenggara. Mitra10 telah memiliki 44 cabang yang tersebar diseluruh Indonesia dan dengan target membuka 50 cabang di tahun 2022. Salah satu toko yang termasuk kategori dengan luas area dan omsetnya terbesar yaitu mitra 10 Bogor.

Supermarket Bahan Bangunan Mitra10 Bogor memiliki banyak pesaing, sehingga Supermarket Bahan Bangunan mitra10 Bogor harus berbenah diri guna menghadapi persaingan bisnis tersebut. Salah satu faktor yang harus dibenahi yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia ini diharapkan memiliki kinerja yang tinggi, sehingga dapat memberikan kontribusi yang besar bagi perusahaan demi menghadapi persaingan bisnis.

Dari waktu ke waktu supermarket bahan bangunan Mitra10 Bogor selalu melakukan *rolling* Store Manager, untuk meningkatkan performa toko dalam menghadapi persaingan bisnis berdasarkan keputusan dari pihak manajemen pusat. Selama supermarket bahan bangunan mitra10 Bogor dibuka yaitu tahun 2012 *store* mitra 10 Bogor telah mengalami 6 kali pergantian Store Manager dengan karakteristik dan keunikan masing – masing dengan gaya kepemimpinannya.

Istilah dan konsep kepemimpinan adalah pola, gaya ataupun konsep kepemimpinan dari seorang pemimpin dapat memberikan pengaruh dalam peningkatan kinerja pegawai di retail bahan bangunan mitra 10 Bogor hal ini disebabkan karena bagaimana gaya, pola, atau konsep kepemimpinan seorang pemimpin sangat mempengaruhi suasana kerja yang pada akhirnya berpengaruh juga terhadap kinerja pegawai. Kinerja pegawai dapat menjadi optimal jika didukung oleh kemampuan yang baik dan *support* pimpinan yang menyenangkan. Namun sebaliknya fenomena yang terjadi pada penelitian ini seorang pemimpin terkadang kurangnya pemberian *support* yang kurang menyenangkan bagi karyawan dan juga banyak nya tugas yang diberikan dalam waktu bersamaan, sehingga hal ini menjadi beban bagi seorang team leader

begitupun bawahnya. Harapan dengan pemberlakuan gaya kepemimpinan dan komitmen yang tepat di mitra 10 Bogor maka akan tercipta semangat kerja yang baik dari pegawai, sehingga akan menimbulkan kinerja yang baik, tentu ini akan berdampak langsung terhadap tercapainya tujuan yang baik efektif dan efisien untuk perusahaan.

Komitmen adalah energi perubahan bahwa kita bertekad menjadi pribadi yang mewah, kompleks akan kebaikan, insentif dalam keteladanan dan menjadi model perubahan bagi masa depan hal ini dikemukakan oleh Wayne Hogue (2013:66). Komitmen yang dimaksud dalam pembahasan ini mencakup komitmen yang selalu diberikan oleh seorang pemimpin. Seperti komitmen untuk selalu mencapai target bulanan atau tahunan, Komitmen untuk lulus pemeriksaan audit, komitmen untuk lulus perhitungan stock opname, dan lain-lain.

Komitmen sangat penting untuk dimiliki oleh karyawan. Dalam komitmen seseorang dapat mengukur besarnya konsistensi dan tanggung jawabnya, entah dalam kondisi yang mudah atau sulit, senang atau susah, maupun ringan atau berat. Karena tanpa komitmen mungkin tidak konsisten. Berdasarkan pengamatan, masalah utama dalam komitmen yaitu masih banyaknya karyawan yang lalai dengan komitmen yang telah disepakati bersama seperti target sales dan target pemeriksaan audite. hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1. Data Hasil Audit 2022 (Semester 1)

BAGIAN	Nilai Standar Penilaian	Total
		Semester 1 2022
Kasir	75	81,37
Admin	75	72,79
Gudang	75	62,26
Sales Consultant	75	80.00
Customer Service (oss)	75	79.49
Customer Service	75	85.19
Pick Up Delivery	75	56.67
Manager On Duty	75	67.20
Loss Prevention	75	77.14
Total Toko		73.20

Sumber: Supermarket bahan bangunan Mitra10 Bogor (2022), hasil audit tidak di publikasikan

Berdasarkan Tabel 1.1 bahwa nilai audit semester 1 Tahun 2022 tidak mampu mencapai target yang telah ditetapkan oleh manajemen pusat, banyak bagian bagian yang tidak mencapai standar penilaian yaitu dengan standar penilaian 75, hal ini berpengaruh juga dengan nilai keseluruhan toko supermarket bahan bangunan mitra 10 Bogor yang tidak mampu mencapai nilai tersebut. Maka dapat disimpulkan bahwa peran serta seorang pemimpin dan juga pemberian komitmen harus di tegaskan kembali guna tercapainya nilai yang memenuhi target sehingga dapat memberikan nilai yang diharapkan untuk perusahaan Mitra10. Adapun Supermarket bahan bangunan Mitra10 Bogor juga mengalami penurunan dalam pencapaian di tahun 2020. Hal ini bisa di lihat pada:

Tabel 1.2. Data Penjualan 2020 (Dalam persentase)

Bulan	Pencapaian semester I %	Bulan	Pencapaian semester II %
Januari	93,09%	Juli	46,91%
Februari	96,00%	Agustus	75,28%
Maret	87,60%	September	73,16%
April	69,20%	Oktober	89,18%
Mei	95,15%	November	79,02%
Juni	43,88%	Desember	91,52%
Nilai Semester 1	80,25%	Nilai Semester 2	76,70%
Total Toko 2020		78,44%	

Sumber: Supermarket bahan bangunan Mitra10 Bogor (2022), hasil Penjualan tidak dipublikasikan

Berdasarkan Tabel 1.2 data penjualan ditahun 2020 bahwa toko supermarket bahan bangunan mitra10 Bogor tidak mencapai target tahunan, dengan target 189 milyar namun hanya mencapai 148 milyar atau 78,44%. Hal ini disebabkan oleh banyaknya sales yang tidak fokus terhadap target penjualan dan hal ini berkaitan dengan menurunnya kinerja karyawan di supermarket bahan bangunan mitra 10 Bogor.

Disamping itu super market bahan bangunan mitra 10 Bogor melakukan pemberian komitmen guna konsisten untuk melakukan pekerjaan yang dilakukan para karyawannya. diantaranya Supermarket Bahan Bangunan Mitra10 Bogor melakukan pemberian komitmen untuk selalu mencapai target penjualan maupun hal yang

berhubungan dengan operasional perusahaan mitra 10. Adapun mitra 10 Bogor selalu melakukan pengembangan atau pelatihan, pelatihan mengenai pengetahuan produk atau *Product Knowledge* dan pemberian komitmen untuk selalu menjalankan sesuai dengan standar operasional perusahaan. Misalnya untuk selalu memenuhi target dari manajemen pusat seperti target penjualan dan juga target target lainnya.

Supermarket bahan bangunan mitra 10 memiliki nilai – nilai atau visi misi yang salah satunya berisi tentang “Penghargaan Terhadap Sumber Daya Manusia”, yaitu dengan memberikan penghargaan terhadap karyawannya yang memiliki kontribusi dan kinerja yang baik bagi perusahaan. Begitupun supermarket bahan bangunan mitra 10 Bogor menjunjung tinggi nilai tersebut, salah satunya caranya dengan memberikan komitmen terhadap karyawan di setiap bagian dimana jika karyawan konsisten dalam melakukannya pasti akan ada penghargaan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas dan guna memperoleh faktor -faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di Supermarket Bahan Bangunan Mitra10 Bogor maka penulis tertarik untuk membuat Judul Skripsi, “**Pengaruh Kepemimpinan dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan di Supermarket Bahan Bangunan Mitra10 Bogor**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Kontribusi terhadap perusahaan, yaitu masih terdapat karyawan yang belum sepenuhnya memberikan kontribusi terhadap perusahaan.
2. Karyawan masih banyak yang melanggar komitmen yang telah disepakati secara bersama.
3. Pekerjaan atau proses penerimaan dan pengeluaran barang sangat lambat.
4. Masih banyaknya komplain yang disampaikan oleh customer mengenai pelayanan yang di sebabkan oleh sumberdaya manusia dan sistem yang digunakan.
5. Nilai audit SOP hanya 72 dari target minimal 75, karena masih terdapat pegawai yang belum menjalankan SOP secara benar dan konsisten.

6. Efisiensi kerja, yaitu pencapaian sales tahun 2020 dari target 189 Milyar hanya tercapai 148 Milyar (78,44%), dikarenakan masih banyak sales yang tidak fokus dalam menghasilkan omset untuk toko.

1.3. Pembatasan Masalah

Dari hasil identifikasi masalah yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat permasalahan yang terjadi di supermarket bahan bangunan mitra10 Bogor. Guna mencegah mengembangnya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini pada kepemimpinan dan komitmen sebagai variabel bebas kinerja karyawan di supermarket bahan bangunan mitra10 Bogor sebagai variabel terikat.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut

1. Apakah secara simultan kepemimpinan dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan Supermarket Bahan Bangunan Mitra10 Bogor?
2. Apakah secara parsial kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan Supermarket Bahan Bangunan Mitra10 Bogor?
3. Apakah secara parsial Komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan Supermarket Bahan Bangunan Mitra10 Bogor?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah secara simultan kepemimpinan dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Supermarket Bahan Bangunan Mitra10 Bogor.
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Supermarket Bahan Bangunan Mitra10 Bogor.

3. Untuk mengetahui apakah secara parsial komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Supermarket Bahan Bangunan Mitra10 Bogor.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat digunakan sebagai masukan oleh para pelaku bisnis khususnya yang berhubungan dengan pengelolaan SDM oleh manajemen supermarket.
2. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan kepemimpinan, komitmen dan kinerja
3. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.