

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, persaingan antar perusahaan semakin tinggi baik industri dagang maupun jasa, sehingga perusahaan perlu meningkatkan performance di segala bidang, baik dalam hal peningkatan finansial, sumber daya alam, teknologi dan sumber daya manusia. Sumber daya manusia berperan penting dalam jalannya suatu organisasi, apabila SDM tidak memadai walaupun perusahaan tersebut memiliki kemampuan finansial yang kuat dan teknologi yang mutakhir, hal tersebut tidak dapat menunjang keberhasilan perusahaan. Sumber daya manusia menjadi sektor sentral dan penting dalam rangka pencapaian dan tujuan perusahaan, karena dengan adanya kemampuan *skill* para pekerja dan kualitas sumber daya manusia dapat menggerakkan perusahaan dengan baik dan benar.

Sumber daya manusia (SDM) berkaitan erat dengan kinerja karyawan yang menjadi sebuah ukuran keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Batasan terkait dengan konsep kinerja karyawan setidaknya berkaitan erat dengan efisiensi, efektivitas, keadilan dan daya tangkap. Hal ini berarti bahwa kinerja adalah sebuah tindakan yang dapat dilihat diamati serta dimungkinkan untuk mencapai hal-hal yang diharapkan.

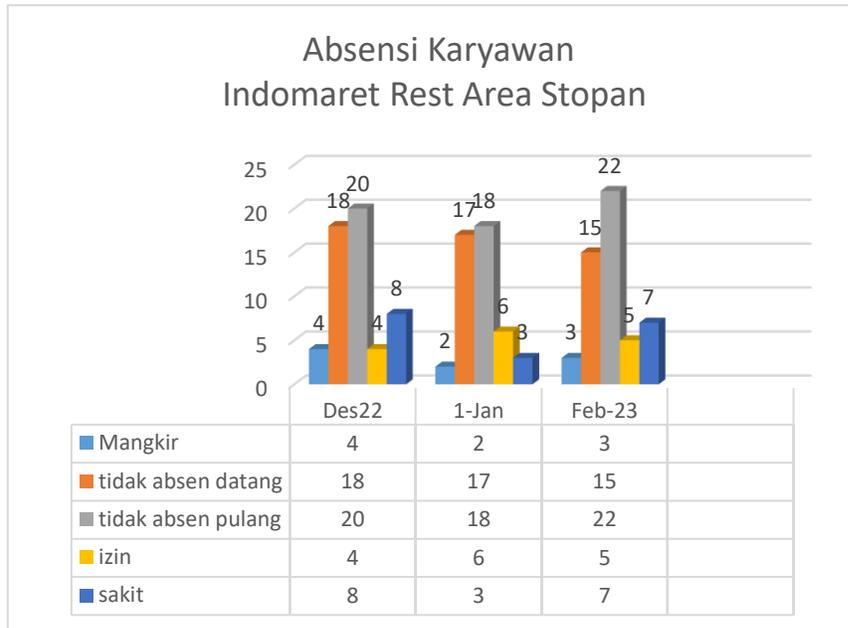
Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya kepemimpinan, motivasi dan disiplin dalam bekerja. Faktor yang dapat mendorong meningkatnya produktivitas sumber daya manusia adalah upaya-upaya peningkatan motivasi kerja yang memadai, seperti pemenuhan kebutuhan baik yang bersifat eksternal (pemenuhan kebutuhan primer, pangan, sandang, dan papan serta lingkungan yang memadai) dan kebutuhan yang bersifat internal (keinginan karyawan untuk menempatkan dirinya dalam posisi karir yang memuaskan). Disadari bahwa salah satu alasan utama seseorang menjadi karyawan atau bekerja dalam suatu organisasi adalah keinginan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari atau dengan kata lain kebutuhan ekonominya dan kebutuhan berprestasi yang mendapat pengakuan dari masyarakat. Adanya kepastian menerima upah ataupun gaji tersebut secara periodik.

Dalam suatu organisasi atau perusahaan kepemimpinan merupakan faktor yang penting. Kepemimpinan adalah upaya mempengaruhi banyak orang melalui komunikasi untuk mencapai tujuan. Cara mempengaruhi orang dengan petunjuk atau perintah, tindakan yang menyebabkan orang lain bertindak atau merespon dan menimbulkan perubahan yang positif, kekuatan dinamis penting yang memotivasi dan mengkoordinasikan organisasi dalam rangka mencapai tujuan, kemampuan untuk menciptakan rasa percaya diri dan dukungan di antara bawahan agar tujuan organisasi dapat tercapai. Dengan kata lain kepemimpinan merupakan sebuah faktor yang sangat penting untuk mempengaruhi dan memberikan arahan kepada para karyawan. Selain motivasi dan kepemimpinan, sikap disiplin kerja juga mempengaruhi kinerja karyawan. Dengan adanya disiplin kerja yang baik dari karyawan seperti datang tepat waktu, melaksanakan pekerjaan sesuai dengan apa yang ditetapkan oleh perusahaan maka akan dapat meningkatkan kinerja dari karyawan tersebut sehingga target perusahaan akan tercapai.

PT. Indomarco Prismatama atau yang lebih dikenal sebagai perusahaan Indomaret di salah satu toko Indomaret yang berada di lokasi Jl. Tol Jagorawi KM 35 Rest Area Setopan Sentul, Kabupaten Bogor. Jumlah personil/ karyawan di toko tersebut berjumlah 37 orang, dengan berbagai posisi di antaranya satu (1) orang sebagai kepala toko, dua (2) orang sebagai asisten kepala (*senior Leader*) toko, 17 orang sebagai *Junior Leader*, 11 orang sebagai pramuniaga, 6 orang sebagai kasir, semua personil tersebut dibawah arahan/pimpinan dari seorang Supervisor.

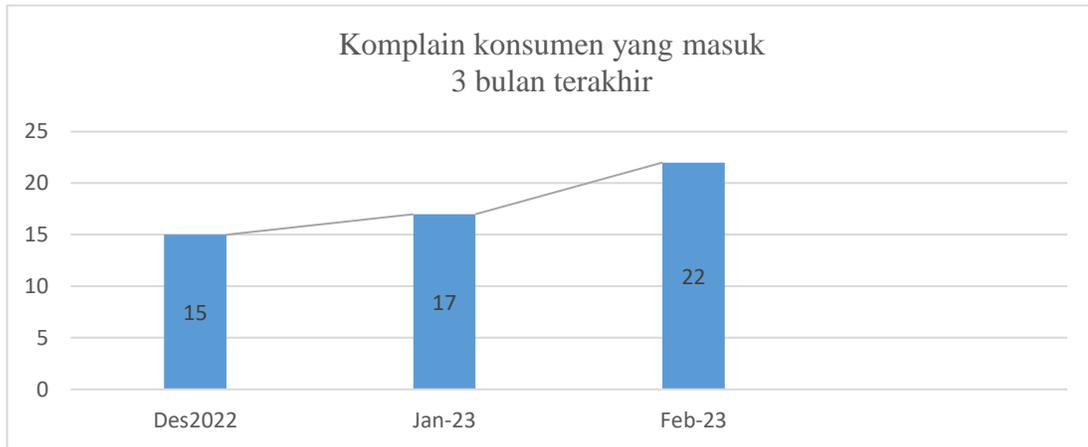
Data yang diperoleh dari toko tersebut diantaranya adalah data grafik tingkat kehadiran, komplain konsumen, dan data audit internal perusahaan Indomaret selama tiga bulan terakhir terhitung dari bulan Desember 2022, Januari 2023 dan Februari 2023. Tingkat kehadiran berisikan tentang pelanggaran presensi karyawan baik itu dikarenakan izin, sakit, datang terlambat, tidak melakukan presensi pada saat datang, tidak melakukan presensi pada saat pulang, dan mangkir (tidak melakukan presensi saat datang maupun pulang atau tidak hadir tanpa memberikan keterangan). Sedangkan untuk komplain dari konsumen lebih banyak dalam hal pelayanan yang kurang baik, ketidaksesuaian harga, antrian di kasir yang panjang, dan kebersihan di *sitting area*. Untuk hasil audit internal perusahaan menunjukkan nilai barang yang hilang dan *loss sales* akibat barang yang tidak

dipajang di rak penjualan, lemahnya pengawasan dan kurangnya kepedulian dari karyawan terhadap barang dagangan. Berikut ini adalah data - data yang didapatkan:



Gambar 1.1 Data Absensi Periode Desember 2022 – Februari 2023
Sumber: data internal toko Indomaret Rest Area Setopan sentul

Pada Gambar 1.1 di atas terlihat bahwa jumlah pelanggaran akibat mangkir atau tanpa keterangan sebanyak 9 kali, pelanggaran akibat karyawan yang tidak melakukan absensi pada saat jam datang sebanyak 50 kali, pelanggaran akibat karyawan tidak melakukan absensi pada saat jam pulang sebanyak 60 kali, karyawan yang tidak hadir karena izin sebanyak 15 kali, karyawan yang tidak hadir karena sakit sebanyak 18 kali. Berdasarkan uraian gambar grafik diatas tingkat pelanggaran kehadiran masih tinggi dan hal tersebut menandakan bahwa masih banyak karyawan yang tidak disiplin dalam hal absensi, dan kurangnya ketegasan dari pimpinan dalam memberikan sanksi setiap pelanggaran.



Gambar 1.2 Jumlah Komplain Konsumen Periode Desember 2022 – Februari 2023
 Sumber: data internal toko Indomaret Rest Area Setopan sentul

Pada Gambar 1.2 di atas terlihat bahwa jumlah komplain dari konsumen yang masuk selama periode Desember 2022 s/d Februari 2023 mengalami peningkatan, komplain tersebut berisikan tentang pelayanan yang kurang baik, kebersihan toko, dan ketidaksesuaian harga. Indikasi dari banyaknya komplain dari konsumen yang masuk disebabkan oleh penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang belum diterapkan dengan baik serta komunikasi antara pimpinan dan bawahan yang kurang berjalan menyebabkan arahan dari kepala toko dan supervisor tidak sepenuhnya dipahami dengan baik oleh bawahan sehingga membuat hasilnya pun kurang maksimal.

Data hasil audit internal perusahaan Indomaret pada periode 3 bulan terakhir dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.1 Hasil Audit Internal Toko Indomaret
 Rest Area Setopan Sentul

No	Pelaksanaan Audit	Hasil Audit	
		Jumlah Item tidak terdisplay (loss sales)	Jumlah Nilai Barang hilang (Rp.)
1	Desember 2022	448 item produk	Rp. 11.420.500,-
2	Januari 2023	524 item produk	Rp. 4.220.600,-
3	Februari 2023	486 item produk	Rp.9.887.450,-

Sumber : data internal toko indomaret Rest Area Setopan Sentul.

Berdasarkan Tabel 1.1 Data audit selama tiga bulan terakhir di atas terlihat bahwa jumlah nilai barang hilang dan barang yang tidak terdisplay di rak penjualan yang mengakibatkan *loss sales* sangat tinggi, hal ini menggambarkan bahwa adanya ketidaksesuaian dari pelaksanaan di lapangan dengan yang diharapkan perusahaan. Berdasarkan uraian permasalahan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Toko Indomaret Rest Area Setopan Sentul** “

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang di uraikan di atas, berikut ini adalah identifikasi awal dari masalah tersebut, diantaranya:

1. Kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan
2. Kurangnya ketegasan pemimpin dalam pemberian sanksi
3. Kurangnya pemberian arahan dan pemahaman terkait SOP (Standar Operasional Prosedur)
4. Kurang nya kepedulian karyawan terhadap pekerjaannya
5. Lingkungan kerja yang kurang kondusif
6. Masih terjadinya pelanggaran presensi kehadiran dan penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang kurang maksimal.
7. Banyaknya komplain dari konsumen dan hasil audit internal yang kurang baik menunjukkan kinerja karyawan yang kurang maksimal

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksudkan, maka dalam skripsi ini membataskan ruang lingkup penelitian pada pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan toko Indomaret Rest Area Setopan Sentul.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja memiliki pengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan toko Indomaret Rest Area Setopan Sentul ?
2. Apakah gaya kepemimpinan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan toko Indomaret Rest Area Setopan Sentul ?
3. Apakah motivasi memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan toko Indomaret Rest Area Setopan Sentul ?
4. Apakah disiplin kerja memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan toko Indomaret Rest Area Setopan Sentul ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gaya kepemimpinan, motivasi, dan disiplin berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan toko Indomaret Rest Area Setopan Sentul
2. Untuk mengetahui gaya kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan toko Indomaret Rest Area Setopan Sentul.
3. Untuk mengetahui motivasi kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan toko Indomaret Rest Area Setopan Sentul.
4. Untuk mengetahui disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan toko Indomaret Rest Area Setopan Sentul.

1.6 Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Dapat memberikan saran dan masukan untuk semua karyawan toko Indomaret Rest Area Setopan Sentul.
2. Untuk membantu pengembangan ilmu pengetahuan, serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada terutama di bidang manajemen sumber daya manusia.
3. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis di bidang manajemen sumber daya manusia.

4. Sebagai referensi bagi akademisi yang akan melakukan penelitian berkaitan dengan masalah gaya kepemimpinan, motivasi, disiplin dan kinerja karyawan.

1.7 Sistematika Penulis

Untuk memudahkan memahami penelitian ini, maka materi yang tertera pada skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

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

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan hasil analisis yang lengkap mengupas berbagai fenomena.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

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

DAFTAR PUSTAKA

Berisi buku, jurnal dan rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.