

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pergeseran pandangan dari era industri menjadi era teknologi informasi saat ini memunculkan fenomena pergeseran pandangan mengenai peran sumber daya manusia dalam perusahaan. Perusahaan yang dahulu menginvestasikan sumber dayanya pada mesin, aset berupa tanah, bangunan, saat ini mengalokasikan investasinya dengan cara berinvestasi pada sumber daya manusia. Sumber daya manusia yaitu karyawannya memegang peranan penting dalam aktivitas kerja perusahaan. Karyawan merupakan tulang punggung dan motor penggerak perusahaan, dimana jika tidak ada karyawan yang bekerja dengan maka perusahaan tersebut juga tidak akan mampu untuk mencapai targetnya (Dessler, 2015).

Adanya pandangan karyawan merupakan aset perusahaan yang memiliki peran penting sebagai motor penggerak perusahaan tersebut membuat perusahaan mengharapkan kinerja karyawan maksimal sebab dengan adanya kinerja karyawan yang maksimal, maka target yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan tersebut juga akan dapat tercapai dengan baik (Dessler, 2015). Kinerja karyawan yang baik akan dapat tercapai dengan adanya dukungan dari manajemen yang tepat dan dukungan seluruh komponen perusahaan. Tujuan perusahaan dalam hal ini adalah untuk mengoptimalkan kinerja karyawannya

sehingga dapat memberikan yang terbaik bagi perusahaan (Robbins dan Judge, 2015).

Setiap perusahaan menginginkan kinerja karyawan yang handal terutama perusahaan yang membutuhkan karyawannya untuk menjadi ujung tombak dan berhadapan langsung dengan konsumen perusahaan. Karyawan yang berhadapan langsung dengan konsumen perlu memiliki kinerja yang handal agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen perusahaan. Dengan kinerja karyawan yang baik maka konsumen akan melakukan pembelian di perusahaan dan menjadikan target perusahaan dapat tercapai. Banyak jenis perusahaan dimana karyawan berhadapan langsung dengan pelanggan seperti perusahaan jasa, publik, maupun retail yang membutuhkan pelayanan dari karyawan.

Salah satu perusahaan yang membutuhkan kinerja karyawan yang handal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya adalah swalayan salah satunya adalah Swalayan Luwes Rahayu yang berada di daerah Mranggen. Swalayan Luwes Rahayu merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan untuk kebutuhan sandang, pangan berbagai merk dan produk. Swalayan Luwes Rahayu merupakan perusahaan yang cukup besar di daerah Mranggen. Kinerja karyawan di Swalayan Luwes Rahayu sangat penting karena kinerja yang baik dari karyawan dalam menangani pelanggan akan dapat meningkatkan keuntungan perusahaan. Permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan saat ini adalah terjadinya penurunan kinerja karyawan di Swalayan Luwes Rahayu. Penurunan kinerja ini dapat diidentifikasi dari adanya peningkatan komplain konsumen mengenai kinerja karyawan yang kurang cepat, karyawan yang tidak

informatif, karyawan tidak membantu konsumen dan komplain konsumen tidak ditanggapi. Hal ini dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1
Peningkatan Komplain Konsumen Swalayan Luwes Rahayu

Komplain	Tahun	Komplain	Peningkatan (%)
Januari	2018	7	-
Februari	2018	7	0,00
Maret	2018	6	-14,29
April	2018	5	-16,67
Mei	2018	7	40,00
Juni	2018	8	14,29
Juli	2018	9	12,50
Agustus	2018	8	-11,11
September	2018	7	-12,50
Oktober	2018	9	28,57
November	2018	10	11,11
Desember	2018	10	0,00
Januari	2019	11	10,00
Februari	2019	13	18,18
Maret	2019	10	-23,08
April	2019	13	30,00
Mei	2019	14	7,69
Juni	2019	17	21,43
Juli	2019	17	0,00
Agustus	2019	19	11,76
September	2019	22	15,79

Sumber : Swalayan Luwes Rahayu, Mranggen, 2019

Berdasarkan data keluhan konsumen pada tahun 2018-2019, didapatkan hasil bahwa terjadi peningkatan keluhan dari konsumen Swalayan Luwes Rahayu yang jumlahnya mengalami peningkatan setiap bulan, dan materi komplain yang sebagian besar mengenai kinerja karyawan yang buruk yang menunjukkan adanya penurunan kinerja karyawan saat ini. Untuk mengetahui gambaran dari faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang dirasakan oleh manajemen rendah ini, maka dilakukan prasurvey kepada 20 orang karyawan Swalayan Luwes Rahayu dengan pertanyaan “Menurut Anda, apa yang membuat kinerja

karyawan bisa menjadi menurun?”. Hasil jawaban prasurvey tersebut dengan merangkum jawaban-jawaban yang memiliki konteks yang sama adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Prasurvey kepada Karyawan Swalayan Luwes Rahayu

No	Jawaban	Jumlah Jawaban	Persentase
1	Gaji kurang sesuai	3	15%
2	Pimpinan tidak jelas memberi perintah	3	15%
3	Fasilitas untuk karyawan kurang	2	10%
4	Banyak kebutuhan tidak bisa terpenuhi jika hanya kerja di toko	5	25%
5	Banyak gesekan antara rekan kerja	4	20%
6	Pimpinan tidak mau menerima masukan	3	15%
Total		20	100%

Sumber : Prasurvey, 2019

Dengan mengambil 3 hasil prasurvey dengan nilai persentase tertinggi didapatkanlah variabel kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja sebagai variabel yang diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan Swalayan Luwes Rahayu. Berdasarkan hasil prasurvey didapatkan hasil bahwa karyawan sebagian besar merasa bahwa pimpinan tidak jelas memberikan perintah dan pimpinan tidak mau untuk menerima masukan dari karyawan. Adanya permasalahan ini menunjukkan bahwa ada masalah dalam hal kepemimpinan pada Swalayan Luwes Rahayu. Kepemimpinan merupakan kemampuan dari seorang pemimpin untuk dapat mempengaruhi orang lain yang menjadi bawahannya untuk dapat berperilaku sesuai dengan keinginannya (Mangkunegara, 2016). Kepemimpinan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam perusahaan, suatu perusahaan

yang memiliki pemimpin yang kuat akan dapat memiliki arahan yang jelas dalam usahanya sehingga memiliki target dan kinerja yang baik. Pemimpin yang mampu untuk mengarahkan karyawan, memberikan penjelasan yang sesuai dan juga mampu untuk mengambil keputusan dengan tepat dan bijaksana akan dapat membuat karyawan menjadi lebih tenang dalam bekerja (Robbins dan Judge, 2015). Karyawan merasa bahwa pemimpin mendukung pekerjaan karyawan dan akan mau untuk bekerja dengan lebih baik lagi, sehingga semakin baik kepemimpinan maka semakin baik pula kinerja karyawan (Hasibuan, 2016). Uraian ini didukung oleh penelitian Bahrum dan Sinaga (2015), dan Salutondok dan Soegoto (2015) yang menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sedangkan hasil penelitian Anuraga dkk (2017) menyatakan bahwa kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasar hasil prasurbvey didapatkan hasil bahwa sebagian responden menyatakan bahwa banyak kebutuhan tidak bisa terpenuhi jika hanya kerja di Swalayan Luwes Rahayu sehingga karyawan menjadi kurang termotivasi dalam bekerja dan berusaha untuk mencari sampingan serta tidak berkonsentrasi pada pekerjaannya. Motivasi merupakan suatu dorongan, upaya dan keinginan yang ada di dalam diri manusia yang membuat diri seseorang menjadi memiliki keinginan untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik dalam lingkup pekerjaannya (Hasibuan, 2016). Motivasi adalah suatu proses psikologis dimana kebutuhan dari karyawan akan mengakibatkan perilaku atau dorongan yang ditujukan pada sebuah tujuan yaitu pemenuhan kebutuhannya tersebut (Mangkunegara, 2016). Dengan motivasi kerja yang tinggi, karyawan akan bekerja lebih giat didalam

melaksanakan pekerjaannya. Sebaliknya dengan motivasi kerja yang rendah karyawan tidak mempunyai semangat bekerja, mudah menyerah, dan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Ketika seorang karyawan merasa bahwa pekerjaan yang dilakukannya dapat memenuhi kebutuhannya maka karyawan tersebut akan semakin termotivasi untuk bekerja dengan keras untuk mencapai kinerja yang baik sehingga kebutuhannya tersebut terpenuhi (Robbins dan Judge, 2015). Uraian ini didukung oleh penelitian Bahrum dan Sinaga (2015) dan Theodora (2015) yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sedangkan hasil penelitian Sorjususeno (2015) menyatakan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil prasurvey didapatkan hasil bahwa banyak terjadi gesekan di dalam pekerjaan. Hal ini menyebabkan karyawan kurang merasakan ketenangan dalam bekerja, karyawan merasa bahwa dirinya tidak merasa aman dalam bekerja, adanya kurang fasilitas fisik yang dapat digunakan oleh karyawan juga menyebabkan karyawan menjadi kurang fokus dalam bekerja. Segala sesuatu yang berada dalam area pekerjaan baik berhubungan dengan lingkungan fisik maupun non fisik sangat penting untuk mendukung kinerja karyawan (Sorjususeno, 2015). Perusahaan yang dapat menyediakan lingkungan pekerjaan yang baik, tenang, nyaman dan menjamin keamanan kerja karyawan akan membuat karyawan menjadi dapat berkonsentrasi dalam bekerja dan tidak hanya memikirkan masalah lain di luar pekerjaan (Dessler, 2015). Adanya tambahan manfaat fasilitas dari perusahaan untuk keperluan kerja karyawan membuat karyawan merasa bahwa kebutuhan kerjanya telah terpenuhi sehingga dapat lebih

memfokuskan diri untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar kinerja perusahaan. Sehingga semakin baik lingkungan kerja, semakin baik pula kinerja karyawan. Uraian ini didukung oleh penelitian Sorjususeno (2015), dan Pratama dan Wismar'ein (2018) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sedangkan hasil penelitian Salutondok dan Soegoto (2015) menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan riset gap tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul: “Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Swalayan Luwes Rahayu)”.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang terjadi pada penelitian ini adalah terjadinya penurunan kinerja karyawan Swalayan Luwes Rahayu yang diindikasikan dari peningkatan komplain terhadap pelayanan karyawan Swalayan Luwes Rahayu. Berdasarkan hasil prasurvey dan riset gap, variabel kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja diindikasikan mempengaruhi kinerja karyawan Swalayan Luwes Rahayu. Sehingga dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Swalayan Luwes Rahayu?
2. Bagaimana Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Swalayan Luwes Rahayu?

3. Bagaimana Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Swalayan Luwes Rahayu?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada kinerja karyawan Swalayan Luwes Rahayu. Agar penelitian ini tidak menyimpang dari sasaran maka diperlukan pembatasan masalah, yaitu:

1. Materi penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Penelitian ini dilakukan di Swalayan Luwes Rahayu Mranggen.
3. Responden dari penelitian ini yaitu karyawan Swalayan Luwes Rahayu Mranggen.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan Swalayan Luwes Rahayu.
2. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Swalayan Luwes Rahayu.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Swalayan Luwes Rahayu.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis:

Bagi perusahaan diharapkan agar melalui penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran atau sebagai bahan masukan bagi perusahaan dan rekomendasi yang bersifat saran untuk meningkatkan kinerja karyawan Swalayan Luwes Rahayu.

2. Manfaat Teoritis :

- a. Sebagai referensi dan sumber informasi mengenai kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja dalam mempengaruhi kinerja karyawan Swalayan Luwes Rahayu.
- b. Sebagai referensi penelitian sejenis ataupun untuk pengembangan penelitian selanjutnya dari pihak lain.