

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perusahaan retail adalah entitas bisnis yang menjual barang atau layanan langsung kepada konsumen akhir untuk digunakan atau dikonsumsi. Mereka dapat memiliki berbagai model dan ukuran, mulai dari toko kecil hingga rantai besar dengan ribuan lokasi. Daftar Perusahaan retail di Indonesia terdapat 150 perusahaan retail lokal maupun jaringan nasional yang terdaftar sebagai anggota Asosiasi Pengusaha Retail Indonesia (APRINDO) yang telah berdiri sejak tahun 1994 dengan jumlah gerai sebanyak 45.000 yang tersebar di seluruh Indonesia. Berikut dibawah ini beberapa Perusahaan retail ternama di Indonesia :

- Stem
- The Time Place
- Tip Top
- Bata
- Spectrum Unitec
- Star Your Departement Store
- Ramayana
- Resto-Mart
- Tomang Tol
- Primavera
- PT Primer Globalindo
- Qasa
- Pasaraya
- Pi-Ma
- Pwc
- Optik Melawai
- Optik Tunggal
- Sogo
- PT Mitra Eka Mandiri
- Multitremo
- Naga Pasar Swalayan
- Metro
- Metrox Group
- Mitra Adiperkasa
- Grand Lucky
- Matahari Departement Store
- Hypermart
- Koperasi Mitra Aci
- Super Indo
- Lotte Mart
- The Daiso
- Diamond
- Keris Departement Store
- Indomaret
- Healthy Choice
- Indogrosir
- Hero The Fresh Food People
- Toys Kingdom
- Informa
- Golden Truly
- Guardian
- Giant Ekstra
- Grow & Prosper
- Gunung Agung
- Goldmart

Masa-masa emas bisnis retail di Indonesia sudah mulai redup ditandai banyaknya retail- retail raksasa yang gulung tikar dan menutup gerainya. Hal yang sama lebih dahulu mendera pebisnis retail di Amerika akibat maraknya bisnis belanja online. Di sisi lain, publik mendapat informasi ditutupnya beberapa perusahaan retail ternama di Indonesia, diantaranya yaitu sebagai berikut; PT Ace Hardware Tbk resmi menutup dua gerainya pada Desember 2021, Giant resmi menutup seluruh gerainya di Indonesia pada Juli 2021, PT Matahari Department Store Tbk dikabarkan menutup 13 gerainya pada 2021, Golden Truly resmi ditutup pada Desember 2020, PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk memutuskan untuk menutup 13 gerai di berbagai lokasi pada September 2020, Lotteria menutup seluruh gerainya di Indonesia secara permanen pada 29 Juni 2020, Toko buku Gramedia pada Oktober 2020 manajemen menutup operasional Gramedia di Mall Taman Anggrek, Kinokuniya resmi tutup secara permanen pada 1 April 2022, Centro Department Store resmi menutup gerainya di Plaza Ambarrukmo Yogyakarta pada Maret 2021.

Selain itu, dengan terjadinya fenomena tersebut, ada pula Perusahaan yang masih bertahan dan mengikuti kemajuan teknologi dengan merubah model bisnisnya dari hanya membuka gerai secara offline menjadi model bisnis dengan menjalankan secara online dan offline. Pada akhirnya berdampak juga kepada kinerja karyawan, yang tadinya hanya berfokus melayani konsumen secara offline dan bertatap muka langsung, saat ini menjadi harus mampu melayani konsumen

secara online juga dan harus mampu membuat strategi marketing secara online, semua itu akhirnya merubah atau menambah beban kerja pada karyawan.

Sampai saat ini, kualitas SDM di Indonesia masih tergolong rendah. Data BPS menunjukkan bahwa tenaga kerja di Indonesia masih didominasi oleh tamatan SD ke bawah, yaitu sebesar 39,10 persen (Februari 2022). Tenaga kerja dengan pendidikan terakhir SMP sebesar 18,23 persen, SMA 18,23 persen dan SMK sebesar 11,95 persen. Sementara tenaga kerja dengan pendidikan akhir diploma I/II/III dan universitas hanya sebesar 12,60 persen (BPS, 2022). Padahal salah satu faktor penting dalam peningkatan kualitas SDM adalah pendidikan dan pelatihan yang bisa beradaptasi dengan perubahan sosial masyarakat. Berdasarkan hasil survei *IMD World Digital Competitiveness Ranking* pada 2023, Indonesia berada pada peringkat 45 dunia dari total 64 negara. Data tersebut memperlihatkan Indonesia masih kalah dari segi daya saing digital, maka dengan masih rendahnya kualitas SDM di Indonesia, akhirnya berdampak pada hasil kinerja karyawan diberbagai Perusahaan di Indonesia.

Peningkatan kinerja sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting didalam usaha memperbaiki pelayanan kepada konsumen. Proses manajemen sumber daya manusia yang baik dapat memunculkan karyawan yang berkualitas dalam menjalankan banyak kegiatan yang berhubungan dengan eksistensi suatu perusahaan. Perusahaan dituntut menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk pengembangan perusahaan dengan memiliki karyawan-karyawan yang berkualitas.

Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam persaingan bisnis yang tidak stabil. Kinerja yang baik akan menjadikan karyawan berperilaku sesuai dengan harapan perusahaan. Perilaku yang menjadi tuntutan perusahaan saat ini tidak hanya perilaku *intra role* yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada dalam *job description*, tetapi juga perilaku *extra role* yaitu kontribusi peran ekstra untuk menyelesaikan pekerjaan dari perusahaan. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawan. Ternyata dengan kepemimpinan yang baik, motivasi kerja yang diberikan serta budaya organisasi yang baik, kinerja karyawan bisa ditingkatkan. Bisa dilihat dari beberapa hasil penelitian terdahulu dibawah ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Mawei, Nelwan, Uhing (2014) dan Rahadian (2016) menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun hasil dari penelitian tersebut tidak mendukung pada penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Budi Priyanto (2016) hasilnya menyebutkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh positif akan tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bo Kyung Pasuruan. Berbeda lagi dengan penelitian yang dilakukan oleh Munparidi (2012) menemukan bahwa variabel kepemimpinan transformasional tidak signifikan sehingga tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Kota Palembang. Ternyata dari hasil beberapa penelitian terdahulu terdapat hasil yang berbeda, dari perbedaan hasil penelitian tersebut, akhirnya ingin menguji kembali mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Retail

di Kota Tasikmalaya. Apakah kepemimpinan transformasional itu hasilnya berpengaruh atau tidak terhadap kinerja karyawan di Perusahaan Retail di Kota Tasikmalaya.

Penelitian oleh Wijaya dan Andreani (2015), Linda, Megawati, Japriska (2014), dan Ramadhani (2016) menyimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Suwati (2013) menemukan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tunas Hijau Samarinda. Ternyata dari hasil beberapa penelitian terdahulu terdapat hasil yang berbeda, dari perbedaan hasil penelitian tersebut, akhirnya ingin menguji kembali mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja pada Perusahaan Retail di Kota Tasikmalaya. Karena untuk meningkatkan kinerja karyawan maka kepemimpinan transformasional harus mampu meningkatkan motivasi kerja yang baik sehingga nantinya diharapkan akan bisa meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

Penelitian oleh Zahriah (2015) dan Chandra (2013) menemukan pengaruh positif dan signifikan antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Haq (2015) menyimpulkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Ternyata dari hasil beberapa penelitian terdahulu terdapat hasil yang berbeda, dari perbedaan hasil penelitian tersebut, akhirnya ingin menguji kembali mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan melalui budaya organisasi pada Perusahaan Retail di Kota Tasikmalaya. Karena selain motivasi

kerja kepemimpinan transformasional bisa meningkatkan kinerja karyawan jika budaya organisasinya juga baik. Sehingga nantinya diharapkan akan bisa meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

Dengan berbagai fenomena permasalahan di atas, ada pula fenomena yang terjadi di Kota/Kab Tasikmalaya. Meski banyak toko retail yang tutup di berbagai daerah di Indonesia, tetapi justru di Kota/Kab Tasikmalaya malah mengalami perkembangan dengan banyaknya toko-toko retail baru yang buka seperti Tasco, MR. DIY, Mitra10 Tasikmalaya yang baru saja Grand Opening di akhir tahun 2023, X-Sha, Toko Rahmat (toko kelontongan), Toko El Shinta, Qini Mart dan ada KTT Store, KTT Kosmetik yang terletak di Jl. Bkr Dadaha dibawah naungan Perusahaan Zona Retailindo Group. Dan toko retail yang baru di Kota/Kab Tasikmalaya kebanyakan pemiliknya adalah warga lokal Tasik.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja, dan Budaya Organisasi (Survei pada Perusahaan Retail di Kota Tasikmalaya)”**. Mengapa ingin melakukan pengujian di Perusahaan Retail di Kota Tasikmalaya, karena dengan melihat fenomena-fenomena diatas dimana memiliki karakteristik yang berbeda dengan kondisi Perusahaan Retail Nasional maupun Internasional. Keunikannya selain Perusahaan Retail yang ada di Kota Tasikmalaya berkembang dan kebanyakan pemilik dari Perusahaan Retail di Kota Tasikmalaya adalah milik warga lokal.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah pokok yang telah dikemukakan dalam latar belakang, maka masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana kepemimpinan transformasional, motivasi kerja, budaya organisasi, dan kinerja karyawan pada Perusahaan Retail di Kota Tasikmalaya.
2. Bagaimana pengaruh secara parsial kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Retail di Kota Tasikmalaya.
3. Bagaimana pengaruh secara parsial motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Retail di Kota Tasikmalaya.
4. Bagaimana pengaruh secara parsial budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Retail di Kota Tasikmalaya.
5. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja pada Perusahaan Retail di Kota Tasikmalaya.
6. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan melalui budaya organisasi pada Perusahaan Retail di Kota Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis mempunyai tujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kepemimpinan transformasional, motivasi kerja, budaya organisasi, dan kinerja karyawan pada Perusahaan Retail di Kota Tasikmalaya.
2. Pengaruh secara parsial kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Retail di Kota Tasikmalaya.
3. Pengaruh secara parsial motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Retail di Kota Tasikmalaya.
4. Pengaruh secara parsial budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Retail di Kota Tasikmalaya.
5. Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja pada Perusahaan Retail di Kota Tasikmalaya.
6. Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan melalui budaya organisasi pada Perusahaan Retail di Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan terhadap:

1. Aspek Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat menambah dan memperbanyak khasanah keilmuan terutama kajian bidang ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai kepemimpinan transformasional, motivasi kerja, budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Retail di Kota Tasikmalaya.

- b. Untuk peneliti yang tengah melakukan penelitian dalam bidang sumber daya manusia, dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk penelitian lebih lanjut dengan mengganti atau menambah salah satu variabel dari penelitian yang telah dilakukan, baik untuk variabel bebas, ataupun variabel terikat.

2. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengevaluasi dan mengambil kebijakan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan juga dijadikan dasar untuk menutup kelemahan-kelemahan yang terjadi sebagai akibat munculnya berbagai masalah dalam bidang pengelolaan sumber daya manusia sehingga dapat diambil solusi yang tepat guna mencapai visi misi Perusahaan Retail di Kota Tasikmalaya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Peneliti melaksanakan penelitian di Kota Tasikmalaya Survei pada Perusahaan Retail untuk memperoleh data dan informasi yang berhubungan dengan masalah penelitian.

