

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era generasi jaman sekarang kehidupan manusia memiliki pola perilaku yang begitu pariatif sehingga sangat menuntut atas kebebasan dan sikap yang harus flekibel. Dengan adanya era peralihan dunia industri 5.0 manusia dituntut untuk menjalani percepatan dalam setiap perubahan baik teknologi ataupun perubahan sikap yang mendasari atas semua aspek perilaku.

Unsur penting dalam dunia industri 5.0 adalah manusia yang sangat mempengaruhi terhadap keberlangsungan suatu kelompok baik itu dalam organisasi sosial bermasyarakat ataupun lainnya. Hal ini dikarenakan dalam aktivitas organisasi atau sosial selalu melibatkan manusia sebagai subjeknya sehingga keberagaman individu dalam suatu organisasi atau kelompok perlu diselaraskan melalui tujuan yang sama terutama pada era jaman sekarang ini.

Keberhasilan perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penting adalah Sumber Daya Manusia (SDM), karena manusia merupakan pelaku dari seluruh kegiatan atau aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dalam usaha peningkatan kinerja pada suatu perusahaan yang menjadi fokus adalah aktivitas perusahaan yang menyangkut aktivitas produksi, tenaga kerja dan unsur-unsur lain yang turut mempengaruhi tingkat kinerja itu sendiri.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Kinerja merupakan hal terpenting yang menjadi perhatian semua organisasi, karena kinerja dapat meningkatkan kepuasan baik bagi shareholder maupun stakeholder organisasi tersebut. Enos dalam Pranogyo (2021:4) mendefinisikan kinerja sebagai pencapaian progresif tujuan yang nyata, spesifik, terukur, berharga dan secara pribadi bermakna. Untuk mencapai tujuan dari organisasi atau divisi dalam suatu perusahaan maka kinerja yang menjadi tolak ukur tercapainya tujuan tersebut. Dimana para karyawan dan seluruh pelaku yang ada didalamnya sangat berperan penting.

Dalam rangka menyelaraskan tujuan organisasi yang digerakkan oleh individu-individu didalamnya dibutuhkan suatu keterampilan seorang pemimpin, karena pemimpin mempunyai kemampuan mempengaruhi dan menggerakkan manusia didalamnya agar dapat melakukan kerjasama sama dalam rangka mencapai tujuan tersebut. Sehingga dapat dikatakan bahwa pemimpin adalah motor penggerak berbagai unsur yang berada organisasi yang dipimpin.

Kepemimpinan merupakan kegiatan untuk mempengaruhi perilaku orang lain atau seni mempengaruhi perilaku manusia baik perorangan maupun kelompok. Dan satu hal yang perlu diingat bahwa kepemimpinan tidak harus dibatasi oleh aturan-aturan atau tata krama birokrasi. Kepemimpinan dapat terjadi dimanapun dan kapanpun hal ini dikarenakan kepemimpinan dapat terjadi secara alamiah berdasarkan kemampuan seorang pemimpin yang bertujuan agar dapat mempengaruhi sikap dan tindakan orang lain dalam rangka mencapai tujuan. Hal ini sejalan dengan pendapat Bush dalam Usman (2019:9) yang menyatakan bahwa

kepemimpinan adalah tindakan mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan akhir yang diharapkan.

Gaya kepemimpinan yang kurang memperhatikan nasib anggotanya dapat menyebabkan rendahnya produktivitas kerja. Sehingga gaya kepemimpinan harus dapat memengaruhi dan mengubah sikap, tindakan, dan perilaku anggotanya untuk kepentingan dan tujuan organisasi tercapai. Hal ini sesuai dengan pendapat Rivai (2018:53) yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah ciri yang digunakan oleh pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya agar sasaran organisasi tercapai atau pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering diterapkan oleh seorang pemimpin.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ismail H.A (2023) sosok pemimpin dalam perusahaan dapat menjadi efektif apabila pemimpin tersebut mampu mengelola perusahaannya dan mempengaruhi perilaku bawahan agar mau bekerja sama dalam mencapai tujuan perusahaan. Seorang pemimpin harus mampu mempunyai teknik yang digunakan dalam menjalankan tugasnya.

Lingkungan kerja juga merupakan salah satu faktor yang menentukan kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan salah satu kunci sukses perusahaan untuk mencapai kesuksesan. Maka dari itu setiap perusahaan harus memperhatikan lingkungan kerja karyawan sehingga tidak menghambat terhadap aktivitas pekerjaan.

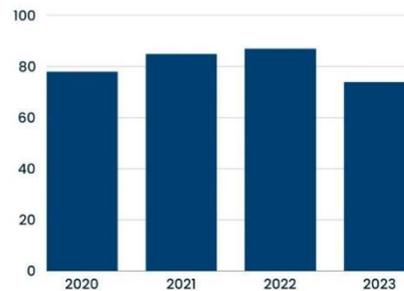
Penelitian yang dilakukan oleh Rokhayati et al., (2022) menyebutkan bahwa variabel lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang sangat signifikan dan positif terhadap kinerja. Lingkungan kerja yang mendukung adalah yang memiliki

kemampuan dalam melibatkan karyawan dengan kinerjanya. Lingkungan kerja yang baik salah satunya adalah lingkungan yang dapat meningkatkan produksi dan kinerja karyawan dimana pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas organisasi serta dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sevynica dan Alex (2022) lingkungan kerja fisik yang membuat nyaman dan aman akan menciptakan semangat kerja bagi pegawai. Kemajuan perusahaan dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan yang bersifat internal dan eksternal. Sejauhmana tujuan perusahaan telah tercapai dapat dilihat dari seberapa besar perusahaan memenuhi tuntutan lingkungannya.

Peneliti melakukan studi pendahuluan di Zona Retailindo Group berdasarkan dari hasil wawancara dengan bagian Manager Human Resource Departemen diketahui bahwa terdapat permasalahan kinerja karyawan, yaitu adanya karyawan yang tidak menyerahkan dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan masih adanya karyawan yang tidak hadir saat rapat koordinasi sehingga menyebabkan penurunan kuantitas dan kualitas kerja.

Fenomena yang terjadi di lapangan pada saat ini adalah terdapat beberapa karyawan Zona Retailindo group yang kurang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas. Hal tersebut ditandai dengan masih banyaknya karyawan yang mengobrol saat bekerja dan mengabaikan customer.



Sumber Zona Retailindo 2023

**Gambar 1.1**

**Diagram Kualitas Pelayanan Karyawan**

Berdasarkan diagram data yang disajikan di atas, diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan karyawan dari karyawan Zona Retailindo mengalami peningkatan yang signifikan. Tetapi pada tahun 2023 mengalami penurunan menjadi 74%. Hal ini terjadi karena kurangnya pengawasan terhadap karyawan sehingga berdampak terhadap kinerja karyawan dalam melakukan pelayanan terhadap customer.

**Tabel 1. 1 Diagram Kualitas Pelayanan Karyawan**

Divisi/Toko	Capaian Terhadap Target Penjualan				
	Kuartal I	Kuartal II	Kuartal III	Kuartal IV	Rata Rata
KTT Lantai 2	91 %	85 %	83 %	83%	85 %
KTT Kosmetik	88 %	83 %	81 %	82 %	83 %
Zona Case	90 %	88 %	89 %	90 %	89 %
D'Soflens	78 %	81 %	80 %	79 %	79 %
JFS	75 %	79 %	78 %	78 %	77 %

Sumber: Zona Retailindo 2024

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa pencapaian target penjualan di Zona Retailindo mengalami kenaikan dan penurunan, terutama dari kuartal I ke kuartal II tahun 2024, yang semula KTT lantai 2 dapat mencapai target sebesar 91% mengalami penurunan menjadi 85% dari target yang ditentukan. Selain itu semua cabang toko mengalami penurunan pencapaian penjualan dari

target yang telah ditentukan. Hal ini disebabkan salah satunya oleh kurangnya kinerja karyawan dalam melayani customer sehingga berdampak pada hasil penjualan yang tidak memenuhi target.

Perusahaan Zona Retailindo Group yang berlokasi di Jl BKR No 2, Dadaha Kota Tasikmalaya adalah perusahaan yang bergerak dibidang retail yang berfokus pada penyedia atau supplier barang-barang perlengkapan rumah tangga, kosmetik dan aksesoris elektronik yang terletak di beberapa cabang perusahaan yang ada dimana didalamnya memiliki beberapa divisi dalam perusahaan dengan masing-masing gaya kepemimpinan untuk mengatur dan bertanggungjawab atas divisi yang dia tangani.

Zona Retailindo Group juga memiliki karyawan yang sangat berpengaruh penting untuk mencapai tujuan perusahaan dimana inti perusahaan bergantung pada divisi ini. Dalam hal ini kinerja karyawan yang efektif juga sangat ditekankan maka dari itu peran dari seorang pemimpin harusnya sangat berpengaruh di divisi ini. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja, atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Selain permasalahan kinerja, juga diketahui adanya permasalahan gaya kepemimpinan serta lingkungan kerja. Hal ini diketahui dari hasil wawancara dengan karyawan yang mengatakan bahwa pemimpin kurang mengarahkan tugas-tugas sehingga koordinasi pekerjaan yang bersifat tim berjalan lebih lambat dari

pekerjaan individu, selain itu ada karyawan yang berpendapat bahwa komunikasi antara pimpinan dan anggota kurang terbuka.

Berdasarkan uraian diatas, betapa pentingnya gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik di suatu perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan, maka dengan ini penulis akan melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan (studi kasus pada karyawan Zona Retailindo Group Tasikmalaya)”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka masalah pokok dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Bagaimana Gaya Kepemimpinan pada karyawan Zona Retailindo Grup Tasikmalaya.
2. Bagaimana Lingkungan Kerja Fisik pada karyawan Zona Retailindo Grup Tasikmalaya.
3. Bagaimana Kinerja Karyawan pada karyawan Zona Retailindo Group Tasikmalaya.
4. Bagaimana Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Zona Retailindo Group Tasikmalaya.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Gaya Kepemimpinan pada karyawan Zona Retailindo Group Tasikmalaya.

2. Lingkungan Kerja Fisik pada karyawan Zona Retailindo Group Tasikmalaya.
3. Kinerja Karyawan pada Zona Retailindo Group Tasikmalaya.
4. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Zona Retailindo Group Tasikmalaya.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan hasil penelitian adalah kontribusi yang dihasilkan dari sebuah penelitian, baik kegunaan/manfaat teoritis maupun kegunaan/manfaat praktis hasil penelitian. Manfaat penelitian terbagi atas dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

##### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

###### **1. Bagi Peneliti**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti tentang pengaruh kualitas manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja

###### **2. Bagi pembaca**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya

###### **3. Bagi Pemilik Usaha**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Perusahaan dalam hal peningkatan kinerja karyawan yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Lokasi store-store Zona Retailindo Group Holding yang terletak di Jl. BKR, Dadaha, Kota Tasikmalaya.

### **1.5.2 Jadwal Penelitian**

Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan September 2023 sampai dengan Oktober 2024 dengan jadwal penelitian terampir pada lampiran.