

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan pusat perbelanjaan modern atau lebih umum disebut sebagai *mall* di Indonesia, merupakan fenomena yang menarik untuk dikaji. Perkembangan ini sejalan dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi serta bertambahnya jumlah penduduk, khususnya di wilayah perkotaan yang secara langsung mendorong perubahan signifikan dalam gaya hidup dan pola konsumsi masyarakat.

Keberadaan *mall* sebagai entitas bisnis terpadu yang menyediakan berbagai kebutuhan publik dalam skala besar, telah berkembang menjadi sektor industri yang komprehensif. Industri ini bukan saja menawarkan beragam barang dan jasa, melainkan menciptakan pengalaman berbelanja dan rekreasi yang terpadu. Secara umum, industri *mall* di Indonesia menunjukkan daya saing yang tinggi, yang tercermin dari pertumbuhan berkelanjutan perusahaan-perusahaan pengelola *mall* meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan ekonomi. Kondisi tersebut menimbulkan persaingan yang lebih intens antar bisnis pengelola *mall*, sehingga menjadikan setiap perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan serta efisiensi operasional guna mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan data dari Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI), pada tahun 2025 terdapat sekitar 400 *mall* yang beroperasi di seluruh wilayah Indonesia (Nabila, 2025). Pesatnya pertumbuhan jumlah pusat perbelanjaan tersebut secara langsung meningkatkan intensitas persaingan antar entitas bisnis.

Dalam situasi persaingan yang kompetitif ini, kinerja karyawan menjadi salah satu elemen kunci yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan.

Kinerja karyawan mengacu pada hasil atau aktivitas yang dicapai karyawan saat melaksanakan tugas dan kewajiban yang diberikan oleh organisasi (Widodo & Yandi, 2022). Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dan memiliki kualitas agar dapat berkontribusi optimal kepada organisasi. Dengan memiliki karyawan yang berkualitas dapat meningkatkan kinerja keseluruhan mereka sebagai sebuah organisasi. Berangkat dari itu, keberlangsungan dan kemampuan suatu perusahaan untuk berfungsi secara optimal sangat penting bagi kesuksesannya.

Plaza Asia Tasikmalaya sebagai pusat perbelanjaan terbesar di wilayah Priangan Timur yang berlokasi di Jalan HZ. Mustofa No. 326, Kel. Tugujaya, Kec. Cihideung, Kota Tasikmalaya, dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan prima kepada pengunjung. Pramuniaga, khususnya pada bagian *fashion*, merupakan ujung tombak pelayanan karena mereka berinteraksi langsung dengan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Chief HRD* Plaza Asia Tasikmalaya, menunjukkan adanya permasalahan pada performa kerja yaitu masih terdapat pramuniaga yang kinerjanya belum mencapai standar minimal kategori baik.

Data penilaian kinerja tahun 2024 menunjukkan bahwa masih terdapat karyawan yang berada pada kategori cukup dan kurang. Kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan, serta menghambat produktivitas dan daya saing perusahaan jika tidak segera ditangani.

Tabel 1. 1 Data Penilaian Kinerja Pramuniaga Bagian *Fashion Mall Plaza* Asia Tasikmalaya Tahun 2024

Kinerja Karyawan	Jumlah Karyawan	Presentase (%)
Sangat baik	12	20
Baik	36	60
Cukup	9	15
Kurang	3	5
Sangat Kurang	0	0
JUMLAH	60	100

Sumber: HRD Mall Plaza Asia Tasikmalaya (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1, diketahui bahwa dari total 60 pramuniaga, sebanyak 20% karyawan belum mencapai standar kinerja perusahaan, yang terdiri atas 15% karyawan dengan kategori kinerja cukup dan 5% dengan kategori kinerja kurang. Pada kategori kinerja cukup, permasalahan yang muncul adalah rendahnya inisiatif pramuniaga dalam menawarkan produk, sehingga interaksi penjualan tidak berjalan optimal. Sementara itu, pada kategori kinerja kurang, masih terdapat beberapa indikasi ketidaksesuaian terhadap standar operasional kerja, seperti ketepatan waktu kehadiran dan pemanfaatan waktu kerja yang belum optimal.

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kinerja karyawan belum sepenuhnya optimal dan diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan serta tingkat disiplin kerja karyawan. Kepemimpinan yang kurang mampu memberikan motivasi dan arahan, serta disiplin kerja yang belum maksimal, dapat berdampak pada rendahnya inisiatif dan efektivitas kerja karyawan. Apabila kondisi ini terus berlanjut, maka dapat menimbulkan permasalahan yang lebih serius bagi perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan perhatian serta upaya yang terencana dan berkelanjutan, khususnya melalui penerapan kepemimpinan transformasional dan peningkatan disiplin kerja, guna meningkatkan kinerja seluruh karyawan.

Salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan adalah kualitas kepemimpinan. Pemimpin memiliki peran strategis sebagai penggerak utama dalam mengarahkan dan mengendalikan jalannya organisasi. Keberhasilan suatu keefektifan dan efisiensi suatu organisasi dalam mencapai tujuannya terutama ditentukan oleh kualitas kepemimpinan yang dimiliki (Muhammad & Alhamidi, 2022).

Dalam sebuah organisasi, kepemimpinan sangat penting karena memengaruhi seberapa baik bisnis tersebut mencapai tujuannya (Waedoloh et al., 2022). Seorang pemimpin yang efektif tidak hanya berperan dalam menentukan arah organisasi, tetapi juga berfungsi sebagai motivator yang mampu meningkatkan antusiasme pekerja terhadap pekerjaan mereka dan menciptakan lingkungan kerja yang positif, serta mendorong karyawan untuk memberikan kinerja terbaiknya. Dengan demikian, kepemimpinan berperan dalam memengaruhi, mengarahkan, dan menginspirasi individu agar dapat bekerja secara optimal demi tercapainya tujuan organisasi.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional secara signifikan dapat meningkatkan kinerja karyawan (Tanan et al., 2025). Kepemimpinan transformasional adalah salah satu filosofi kepemimpinan yang relevan untuk meningkatkan kinerja pekerja. Fokus kepemimpinan transformasional adalah pada kemampuan pemimpin untuk mengangkat dan mendorong anggota tim mencapai potensi penuh mereka serta mempromosikan perubahan konstruktif di dalam perusahaan (Marlius & Melaguci, 2024). Dalam gaya kepemimpinan ini, pemimpin berperan dalam merumuskan visi yang jelas,

memberikan dorongan semangat, serta menumbuhkan kreativitas dan inovasi di dalam lingkungan kerja. Kepemimpinan transformasional mendorong bawahan untuk melampaui standar kinerja yang biasa, sehingga dapat meningkatkan rasa percaya diri karyawan dan berdampak positif terhadap kinerja mereka (Galantika et al., 2023).

Selain kepemimpinan transformasional, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh disiplin kerja (Bagus et al., 2024). Disiplin kerja merupakan sikap menghormati, mengakui, mematuhi, dan mengikuti peraturan yang relevan, baik tertulis maupun tidak tertulis dikenal sebagai disiplin kerja (Caissar et al., 2022). Penerapan disiplin kerja memerlukan adanya peraturan yang jelas serta sanksi yang tegas. Peraturan berfungsi sebagai pedoman bagi karyawan dalam menciptakan ketertiban, sedangkan sanksi bertujuan untuk mendidik serta meningkatkan kepatuhan karyawan terhadap aturan perusahaan (Silitonga & Faddila, 2023). Disiplin kerja yang baik akan memperlancar proses kerja dan membantu perusahaan dalam mencapai hasil yang optimal (Arifin & Sasana, 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan hubungan positif antara disiplin kerja dan kinerja karyawan, di mana tingkat disiplin kerja yang lebih tinggi dikaitkan dengan kinerja karyawan yang lebih baik (Abdullah et al., 2023).

Permasalahan kinerja karyawan dalam lingkungan ritel modern seperti *Mall Plaza Asia Tasikmalaya* bersifat kompleks, mengingat kinerja tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh faktor kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi secara positif oleh disiplin

kerja dan kepemimpinan transformasional (Syahira, 2026). Temuan tersebut menegaskan bahwa peningkatan kinerja karyawan memerlukan pendekatan yang komprehensif melalui pengombinasian kepemimpinan transformasional yang mampu menginspirasi dan memotivasi karyawan, serta penerapan disiplin kerja yang konsisten, sehingga tercipta sinergi dalam mendorong pencapaian kinerja yang optimal.

Berdasarkan kondisi aktual yang terjadi di Mall Plaza Asia Tasikmalaya, masih ditemukannya pramuniaga bagian *fashion* dengan kinerja yang belum mencapai standar kategori baik menunjukkan adanya permasalahan kinerja karyawan yang perlu dikaji secara lebih mendalam. Permasalahan tersebut diduga berkaitan dengan faktor internal organisasi, khususnya penerapan kepemimpinan transformasional yang belum optimal serta tingkat disiplin kerja karyawan yang masih perlu ditingkatkan. Kesenjangan antara standar kinerja yang diharapkan perusahaan dengan kinerja aktual karyawan ini menimbulkan kesenjangan yang berpotensi menghambat pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian, diperlukan penelitian empiris untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berjudul **Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Suatu penelitian Terhadap Pramuniaga Bagian *Fashion Mall Plaza Asia Tasikmalaya*).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, permasalahan utama dalam penelitian ini berkaitan dengan belum optimalnya kinerja pramuniaga bagian *fashion* di *Mall Plaza Asia Tasikmalaya*. Hal tersebut tercermin dari masih ditemukannya karyawan yang berada pada kategori kinerja cukup dan kurang, sehingga menunjukkan adanya kesenjangan antara standar kinerja yang ditetapkan perusahaan dengan kinerja aktual yang dicapai karyawan. Kondisi ini diduga dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja. Kepemimpinan transformasional diyakini memiliki peran penting dalam menginspirasi, memotivasi, serta mengarahkan karyawan untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Sementara itu, disiplin kerja mencerminkan tingkat kepatuhan karyawan terhadap peraturan dan tanggung jawab kerja yang berlaku, yang sangat menentukan konsistensi dan kualitas kinerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi kepemimpinan transformasional, disiplin kerja, serta kinerja pramuniaga pada bagian *fashion* di *Mall Plaza Asia Tasikmalaya*?
2. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja pramuniaga pada bagian *fashion* di *Mall Plaza Asia Tasikmalaya*?
3. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pramuniaga pada bagian *fashion* di *Mall Plaza Asia Tasikmalaya*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan dan mengevaluasi latar belakang dan perumusan masalah yang telah dijelaskan:

1. Kondisi kepemimpinan transformasional, disiplin kerja, serta kinerja pramuniaga pada bagian *fashion* di *Mall Plaza Asia Tasikmalaya*.
2. Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja pramuniaga pada bagian *fashion* di *Mall Plaza Asia Tasikmalaya*.
3. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pramuniaga pada bagian *fashion* di *Mall Plaza Asia Tasikmalaya*.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan bermanfaat dan memberikan kontribusi kepada sejumlah pihak yang berkepentingan, termasuk pihak-pihak berikut:

1. Manfaat Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memajukan ilmu pengetahuan dan menawarkan referensi empiris di bidang manajemen, khususnya yang berkaitan dengan dampak disiplin kerja dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan.

2. Kegunaan Bagi Perusahaan

Diharapkan temuan studi ini akan dipertimbangkan dan digunakan sebagai saran oleh perusahaan dalam upaya mereka untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan lebih sukses.

1.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di *Mall Plaza Asia Tasikmalaya* yang berlokasi di Jalan HZ. Mustofa No. 326, Kelurahan Tugujaya, Kecamatan Cihideung, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat.

1.6 Jadwal Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan mulai bulan September 2025 hingga selesai. Selengkapnya dapat dilihat pada lampiran I.