

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu Perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berkecakupan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam suatu Perusahaan, dimana dapat memberikan kontribusi yang tidak ternilai dalam strategi pencapaian tujuan Perusahaan. Saat ini banyaknya perusahaan-perusahaan baru yang bermunculan sehingga persaingan pun semakin ketat. Banyaknya perusahaan yang kalah dalam persaingan dikarenakan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan, Kualitas pelayanan perusahaan retail ini ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan itu sendiri. Kualitas karyawan yang tinggi sangat dibutuhkan agar perusahaan dapat memperoleh keuntungan. (Italiani, 2018)

Industri retail merupakan industri terpopuler di seluruh Indonesia. Banyak anggapan bahwa ritel hanya terkait dengan menjual produk-produk di toko. Pada kenyataannya retail juga memberikan pelayanan jasa layanan antar (*delivery services*) bagi pembelinya. Kegiatan yang dilakukan dalam perusahaan retail (ritel) ialah menjual berbagai produk, jasa atau keduanya, kepada konsumen akhir untuk keperluan konsumsi pribadi ataupun bersama. Pelayanan dalam sebuah perusahaan ritail merupakan suatu system yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan perusahaan retail adalah cara agar perusahaan dapat membuat konsumen menjadi nyaman dalam beraktivitas didalam area perusahaan. Jika pelayanan perusahaan terhadap konsumen sudah tertata dengan baik maka perusahaan dapat meningkatkan mutu dari perusahaan itu sendiri. (Budiwibowo, 2019)

Perusahaan ritel yang memiliki permasalahan pada karyawan dan menginginkan adanya peningkatan kinerja karyawan adalah PT. Lion Superindo. PT. Lion Superindo adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang ritel yang berdiri sejak tahun 1997. Superindo tumbuh dan berkembang bersama masyarakat Indonesia melalui kemitraan antara Salim Group, Indonesia. Kini Superindo memiliki 175 gerai, dimana 169 gerai dikelola sendiri yang tersebar di kabupaten/kota pulau Jawa dan bagian selatan Sumatera, sedangkan 6 gerai lainnya dikelola melalui kemitraan yang bernama Super Indo yang berlokasi di Tangerang, Bekasi, Depok dan Lampung. Lampung merupakan cabang ke empat PT. Lion Superindo.

Pada penelitian ini penulis memilih PT. Lion Superindo lampung. PT. Lion Superindo lampung memiliki 3 gerai yaitu Mall Kartini (Moka), Kemiling dan Pagar Alam, pada penelitian ini penulis memilih PT. Lion Superindo cabang kemiling yang beralamatkan di jalan Beringin Raya, Kec. Kemiling, Kota Bandar Lampung, Lampung 35155. Berikut ini data Karyawan PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling.

Tabel 1.1
Data Karyawan PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling

| No | Bagian | Jumlah Karyawan |
|--------------------|-----------------------------|-----------------|
| HEAD OFFICE | | |
| 1. | Manager | 1 |
| 2. | Supervisor | 2 |
| 3. | HRD | 2 |
| STORE | | |
| 1. | Administrasi/General Affair | 6 |
| 2. | Finansial | 3 |
| 3. | Karyawan Toko | 24 |
| NON OFFICE | | |
| 1. | Gudang | 35 |
| Total | | 73 |

Sumber : PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 jumlah karyawan PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling memiliki 73 karyawan terbagi menjadi masing masing bagian. pada penelitian ini penulis meneliti bagian Store saja dengan jumlah 33 orang karyawan. Karyawan bagian Store bertanggung jawab penuh atas keberlangsungan operasional toko. Secara pekerjaan fisik karyawan tidak begitu melelahkan dibandingkan bagian gudang atau lainnya, tapi seorang karyawan toko berfikir bagaimana cara memajukan toko dan membuat toko tersebut menjadi ramai pengunjung dengan cara membuat promo dan lain sebagainya.

Visi dan misi dari PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling yaitu Bersama, kita menyediakan beragam produk dan layanannya yang bernutrisi, sehat dan aman setiap hari, dengan harga terjangkau bagi semua pelanggan. Serta PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling memiliki tujuan yaitu untuk mempermudah penyediaan kebutuhan pokok sehari-hari masyarakat, perusahaan tertarik untuk lebih mendalami dan memahami berbagai kebutuhan dan perilaku konsumen dalam berbelanja.

Keberhasilan suatu perusahaan ritel dapat dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan, karena memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Kinerja karyawan bagian store secara keseluruhan merupakan gambaran prestasi yang dicapai oleh PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling. Dalam operasionalnya kinerja karyawan bagian store, baik menyangkut aspek keuangan, pemasaran, penghimpunan, kinerja karyawan bagian store menjadi pusat perhatian kemajuan sebuah perusahaan.

Kinerja karyawan akan menjadi baik jika di dukung oleh penerapan gaya kepemimpinan dan disiplin kerja yang baik pula. Kinerja akan baik jika atasan berperilaku normal dengan memberikan dukungan baik secara moril maupun materil, pengawasan terhadap karyawan yang dilakukan atasan akan

berdampak kepada baiknya kinerja karyawan, kinerja karyawan juga bergantung kepada disiplin kerja, Karyawan yang memiliki disiplin kerja yang tinggi akan memberikan prestasi kerja yang baik. Semuanya dapat terlihat melalui sikap yang ditunjukkan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Secara tidak langsung kinerja karyawan akan meningkat. Dalam keadaan normal bila semua karyawan telah bekerja sesuai dengan *job description* maka kinerja Perusahaan akan maksimal. dan juga kurang disiplinnya karyawan dalam menerapkan SOP perusahaan juga akan berdampak kepada menurunnya performa perusahaan dikarenakan kinerja karyawan yang kurang optimal. Bila terjadi gangguan pada kinerja karyawan didalam suatu kerja sama tim, maka agar sistem pekerjaan secara seluruhnya tidak terganggu diperlukan kesediaan karyawan lainnya untu berperan ekstra mengambil alih pekerjaan demi terselesaikannya tugas-tugas dan pekerjaan secara keseluruhan. Hal ini dapat meningkatkan kinerja Perusahaan, sebaliknya jika karyawan tidak kinerja perusahaan akan menjadi kurang baik.

Menurut Astutik (2016) kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. Saripuddin (2017) Kinerja Karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam suatu Perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan Perusahaan dalam upaya mencapai visi, misi, dan tujuan Perusahaan bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Tabel 1.2
Standar Penilaian Kinerja Karyawan Store PT. Lion Superindo Lampung
Cabang Kemiling (2021)

| NO | Aspek Penilaian | Katagori | Nilai |
|-----------|---|-----------------|--------------|
| 1 | Kualitas Kerja ➤ Hasil pekerjaan ➤ Adaptasi ➤ Sikap ➤ Tanggung Jawab | Sangat Baik | 80-95 |
| | | Baik | 70-79 |
| | | Cukup | 60-69 |
| | | Kurang Baik | 50-59 |
| | | Buruk | <50 |
| 2 | Kerja Sama ➤ Kemampuan Berkordinasi ➤ Tolong Menolong | Sangat Baik | 80-95 |
| | | Baik | 70-79 |
| | | Cukup | 60-69 |
| | | Kurang Baik | 50-59 |
| | | Buruk | <50 |
| 3 | Kuantitas ➤ Kejujuran ➤ Loyalitas ➤ Kesetian | Sangat Baik | 80-95 |
| | | Baik | 70-79 |
| | | Cukup | 60-69 |
| | | Kurang Baik | 50-59 |
| | | Buruk | <50 |
| 4 | Tingkat Kehadiran • Displin • Pemahaman SOP | Sangat Baik | 80-95 |
| | | Baik | 70-79 |
| | | Cukup | 60-69 |
| | | Kurang Baik | 50-59 |
| | | Buruk | <50 |

Sumber : PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling, 2022

Tabel 1.2 menjelaskan Mengenai Standar Penilaian Karyawan Store PT. Lion Superindo Lampung tahun 2021. Merupakan standar penilaian yang dilakukan PT. Lion Superindo Lampung untuk menilai kinerja yang dilakukan oleh karyawan, faktor penilaian Kinerja Karyawan Store PT. Lion Superindo Lampung yang terdiri dari Kualitas Kerja, Kerjasama, Kuantitas Kerja dan

Kedisiplinan Berikut ini merupakan Tabel 1.3 mengenai Penilaian Kinerja Karyawan Store PT. Lion Superindo Lampung.

Tabel 1.3
Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Store PT. Lion Superindo
Lampung Cabang Kemiling (2021)

| No | Faktor Penilaian Kinerja Karyawan | Hasil Penilaian | | |
|------------------|-----------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------|
| | | Bobot Penilaian Perusahaan (%) | Pencapaian Karyawan (%) | Nilai |
| 1. | Kualitas Kerja | 100% | 58% | Kurang Baik |
| 2. | Kerjasama | 100% | 67% | Cukup |
| 3. | Kuantitas Kerja | 100% | 55% | Kurang Baik |
| 4. | Kedisiplinan | 100% | 70% | Baik |
| Rata Rata | | 100% | 61% | Cukup |

Sumber : PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling, 2022

Kinerja karyawan store hanya 61% (Cukup) dimana hasil penilaian kinerja karyawan store masih jauh dari yang ditargetkan perusahaan, terlihat dari kualitas karyawan dalam melakukan aktivitas kerja masih kurang baik, sering terjadinya keterlambatan karyawan dalam membuat laporan harian terkait aktivitas keluar masuk barang dan juga kurang baik kerja sama antara karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kinerja yang terjadi pada karyawan bagian store PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling yaitu masih kurang baik dikarenakan masih kurang baik dimana dalam penyusunan display karyawan terlihat malas malasan sehingga banyak barang display yang sering kosong, dan tingkat pelayanan yang diberikan karyawan masih kurang ramah terhadap konsumen store Superindo cabang kemiling, dan juga kurang baiknya kerjasama sesama karyawan yang ditandai dengan rendahnya toleransi sesama karyawan ketika rekan kerja

meminta pertukaran shift kerja. Hal tersebut tentu sangat berdampak kepada kestabilan perusahaan.

Faktor faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Guterres (2018) dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Budaya Perusahaan, Dan Komitmen Perusahaan. Pada penelitian ini faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja.

Menurut Budiwibowo (2019) kepemimpinan transaksional yaitu kepemimpinan yang melakukan transaksi memotivasi para pengikut dengan menyerukan kepentingan pribadi para pengikut, Kepemimpinan transaksional melibatkan sebuah proses pertukaran yang dapat menghasilkan kepatuhan pengikut akan pemimpin tetapi tidak menghasilkan antusiasme dan komitmen terhadap sasaran tugas. Gaya kepemimpinan adalah cara yang dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi para pengikutnya, Gaya kepemimpinan terbagi menjadi empat yaitu Kepemimpinan Demokratis, Kepemimpinan Otokratis, Kepemimpinan Transformasional dan Kepemimpinan Transaksional. Pada penelitian ini penulis memfokuskan penelitian pada Gaya Kepemimpinan Transaksional, Gaya Kepemimpinan Transaksional adalah pemimpin yang membimbing atau memotivasi para pengikut mereka pada arah tujuan yang telah ditetapkan dengan cara memperjelas peran dan tugas mereka.

Gaya Kepemimpinan Transaksional atasan yaitu, minimnya dukungan atasan terhadap karyawan store terlihat dari atasan tidak pernah memberikan reward terhadap karyawan yang sudah berkerja keras menaikan omset perusahaan, atasan jarang melakukan pemantauan terhadap aktivitas kerja karyawan store sehingga ketika menghadapi permasalahan karyawan kesulitan dalam melakukan tindakan dikarenakan atasan tidak mengizinkan karyawan bertindak atas kehendaknya sendiri. Hal tersebut berdampak kepada rendahnya kinerja karyawan dikarenakan rendahnya sikap Gaya Kepemimpinan Transaksional karyawan.

Selain Gaya Kepemimpinan Transaksional, faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah Disiplin Kerja. Menurut Astutik (2016) Disiplin adalah suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang tergabung dalam Perusahaan tunduk pada peraturan-peraturan yang ada dengan rasa senang hati.

Tabel 1.4
Kehadiran Karyawan PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling
Tahun 2021

| Bulan | Total Jumlah Karyawan | Hari Kerja | Sakit | Izin | Tanpa Keterangan | Persentase Ketidakhadiran |
|------------------|------------------------------|-------------------|--------------|-------------|-------------------------|----------------------------------|
| Januari | 33 | 19 | 1 | 4 | 13 | 3,01% |
| Februari | 33 | 19 | 3 | 8 | 9 | 3,15% |
| Maret | 33 | 20 | - | 10 | 13 | 3,57% |
| April | 33 | 19 | 3 | 5 | 9 | 2,86% |
| Mei | 33 | 21 | 2 | 16 | 2 | 3,13% |
| Juni | 33 | 12 | 3 | 5 | 5 | 3,57% |
| Juli | 33 | 13 | 10 | 3 | 1 | 3,82% |
| Agustus | 33 | 22 | 13 | 7 | 3 | 3,24% |
| September | 33 | 21 | 5 | 8 | 8 | 3,13% |
| Oktober | 33 | 23 | 9 | 6 | 8 | 3,10% |
| November | 33 | 21 | 2 | 8 | 3 | 2,04% |
| Desember | 33 | 15 | 3 | - | 10 | 2,85% |
| Rata Rata | | | | | | 3,12% |

Berdasarkan Tabel 1.4 Mengenai Data Absensi karyawan PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling. Rata rata ketidakhadiran karyawan PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling sebesar 3,12%. Data tersebut menjelaskan bahwa ketidakhadiran karyawan PT. Lion Superindo Lampung

Cabang Kemiling dikatakan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling dikatakan kurang baik dikarenakan ketidak disiplin para karyawan.

Pada PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling Disiplin Kerja Karyawan Bagian Store PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling yang terjadi didapati seringnya karyawan melanggar ketaatan pada Standar Kerja yang berlaku di Superindo Lampung dengan sengaja menunda pekerjaan mereka seperti istirahat melebihi jam kerja. Hal tersebut jelas melanggar aturan yang telah ditetapkan perusahaan dan berdampak kepada ketidak puasan pimpinan PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling .

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSAKSIONAL DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. LION SUPERINDO LAMPUNG CABANG KEMILING”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Gaya Kepemimpinan Transaksional Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Bagian store PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling ?
2. Apakah Disiplin Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Bagian store PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling?
3. Apakah Gaya Kepemimpinan Transaksional Dan Disiplin Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Bagian store PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini karyawan bagian store PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling yang berjumlah 33 Karyawan

1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah karyawan Pada PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilaksanakan di PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling yang beralamatkan Beringin Raya, Kemiling, Bandar Lampung City, Lampung 35155.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan April 2022 sampai dengan September 2022.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Gaya Kepemimpinan Transaksional, Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan bagian store PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling .

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional Terhadap Kinerja Karyawan PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. **Bagi IIB Darmajaya**, memberikan pengetahuan tentang masalah Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja di perusahaan dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan membahas tentang masalah lingkungan kerja dan beban kerja.
2. **Bagi PT. Lion Superindo Lampung Cabang Kemiling**, Menjadi bahan pertimbangan, pemikiran dan saran yang bermanfaat bagi perusahaan.
3. **Bagi peneliti**, dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi wahana pengetahuan dan pengalaman mengenai Kinerja karyawan, serta menjadi bahan masukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari diadakannya penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab dua ini berisi tinjauan pustaka yang menjelaskan tentang landasan teori yang menjadi dasar dan bahan acuan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga berisi metode penelitian yang terdiri dari variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisis hasil dan pembahasan yang menjelaskan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab lima berisi penutup yang berisis kesimpulan dari hasil analisis yang diperoleh dan saran berupa tindakan-tindakan yang sebaiknya dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang lain, dan bahan-bahan yang dijadikan refrensi dalam penelitian skripsi.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi data yang dapat mendukung atau mempelajari atau memperjelas atau uraian yang dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya. Data-data tersebut dapat berbentuk gambar, tabel formulir