

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Jumlah gerai ritel modern di Indonesia dalam periode enam tahun terakhir, dari tahun 2007–2012, mengalami pertumbuhan rata-rata 17,57% per tahun. Pada tahun 2007, jumlah usaha ritel di Indonesia masih sebanyak 10.365 gerai, kemudian pada tahun 2011 mencapai 18.152 gerai tersebar di hampir seluruh kota di Indonesia. Pertumbuhan jumlah gerai tersebut tentu saja diikuti dengan pertumbuhan penjualan. Menurut Asosiasi Perusahaan Ritel Indonesia (Aprindo), pertumbuhan bisnis ritel di Indonesia antara 10%–15% per tahun. Jumlah pendapatan terbesar merupakan kontribusi dari hipermarket, kemudian disusul oleh minimarket dan supermarket (Sumber: <http://www.marketing.co.id/brand-switching-analysis-dalam-industri-ritel-modern/>).

Melihat besarnya potensi pasar ritel Indonesia, banyak pemain asing yang tertarik masuk dalam bisnis ini. Beberapa peritel asing yang cukup agresif berekspansi, yakni Carrefour (Prancis), Giant (Malaysia), Lotte (Korea Selatan), 7-Eleven (AS), Circle K (AS), dan Sogo (Jepang). Peritel asing diperkirakan masih akan terus membanjiri pasar Indonesia jika melihat proyeksi pertumbuhan kelas menengah dan daya beli konsumen lokal yang terus meningkat.

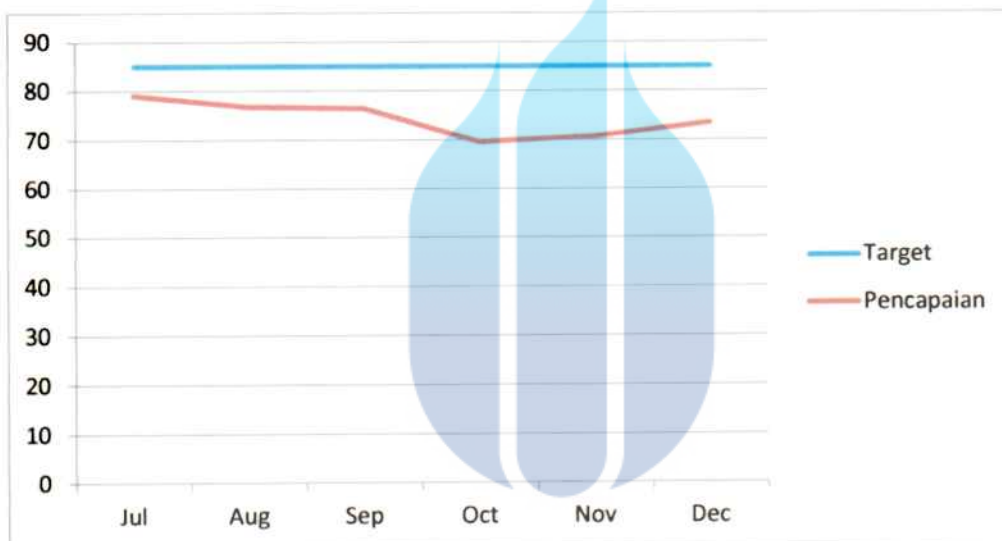
PT. Mega Mahadana Hadiya yang merupakan salah satu perusahaan dari Grup Trakindo melihat peluang bisnis yang sangat menjanjikan di bisnis ritel *fast moving consumer good* (FMCG) di Indonesia, maka pada tahun 2014 mendirikan Supermarket dengan nama Loka Supermarket. Diharapkan dalam beberapa tahun kedepan Loka Supermarket bisa membuka beberapa gerainya di beberapa kota besar di Indonesia. Sampai dengan tahun 2016 ini Loka sudah memiliki 4 gerai, yakni di kota Malang, Tangerang, Jakarta, dan Balikpapan.

Dalam persaingan yang ketat dalam industri ritel ini maka dituntut kinerja yang maksimal dari karyawannya untuk memenangkan persaingan tersebut. Kinerja karyawan pada dasarnya adalah apa yang dilakukan karyawan sehingga memengaruhi seberapa banyak mereka berkontribusi kepada organisasi atau perusahaan. Kinerja karyawan yang tidak baik secara langsung akan memengaruhi kinerja perusahaan sehingga mengganggu stabilitas perusahaan. Apabila permasalahan tersebut tidak segera diatasi dengan baik maka akan mengganggu pencapaian tujuan organisasi.

Penelitian ini dilakukan di salah satu gerai Loka Supermarket yang memiliki potensi pasar yang sangat bagus, yakni gerai Loka Supermarket Tangerang. Gerai ini terletak di perumahan Alam Sutera, yang mana merupakan daerah yang strategis. Fenomena yang nampak adalah hasil nilai audit QA (Quality Assurance) yang di bawah target dalam beberapa bulan terakhir. Padahal nilai audit QA menggambarkan salah satu hasil kinerja. Yang dinilai dalam audit QA adalah: kebersihan, kualitas produk yang dijual, dan administrasi. Apabila permasalahan ini dibiarkan maka akan

mengganggu pencapaian tujuan organisasi. Berikut nilai hasil audit QA tahun 2015 dan 2016 gerai Loka Supermarket Tangerang:

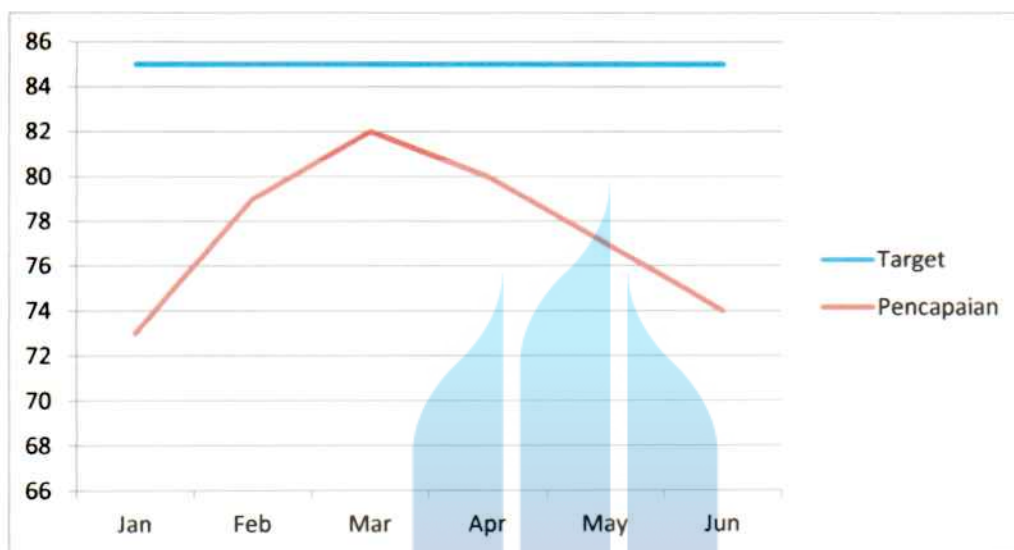
Tabel 1.1
Nilai Quality Assurance Loka Supermarket Tangerang
Tahun 2015



Sumber: Data internal QA (2015)

Dalam Tabel 1.1 terlihat Nilai Quality Assurance periode pertama bulan Juli – Desember 2015 tidak pernah mencapai target yang ditetapkan, yakni dengan nilai 85 dengan skala penilaian 0 – 100. Bulan Juli mendapat nilai 79; bulan Agustus mendapat nilai 76.75; bulan September mendapat nilai 76.375; bulan Oktober mendapat nilai 69.625; bulan November mendapat nilai 70.75; dan di bulan Desember mendapat nilai 73.5.

Tabel 1.2
Nilai Quality Assurance Loka Supermarket Tangerang
Tahun 2016

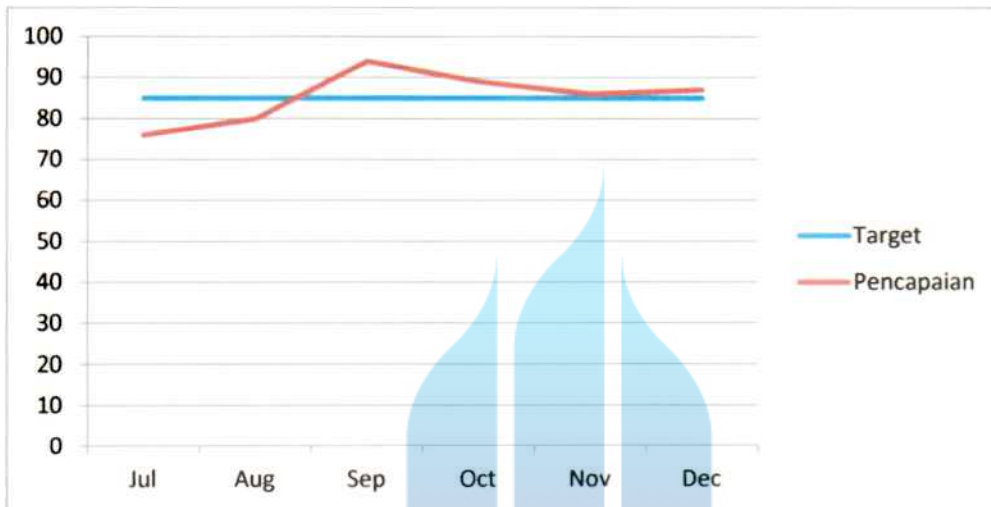


Sumber: Data internal QA (2016)

Dalam Tabel 1.2 terlihat Nilai Quality Assurance periode pertama bulan Januari – Juni 2016 juga masih belum bisa mencapai target yang ditetapkan, yakni dengan nilai 85 dengan skala penilaian 0 – 100. Bulan Januari mendapat nilai 73; bulan Februari mendapat nilai 79; bulan Maret mendapat nilai 82; bulan April mendapat nilai 80; bulan Mei mendapat nilai 77; dan di bulan Juni mendapat nilai 74.

Terlihat dalam Tabel 1.2 mengalami perkembangan nilai dibanding Tabel 1.1. Namun terlihat belum adanya konsistensi Nilai Quality Assurance, yakni terlihat dari bulan Januari – Maret mengalami peningkatan, namun di bulan April – Juni mengalami penurunan.

Tabel 1.3
Nilai Quality Assurance Loka Supermarket Tangerang
Tahun 2016



Sumber: Data internal QA (2016)

Dalam Tabel 1.3 terlihat Nilai Quality Assurance periode pertama bulan Juli – Desember 2016 sudah mengalami peningkatan dan bahkan pernah mencapai target yang ditetapkan, yakni dengan nilai 85 dengan skala penilaian 0 – 100.

Dari Nilai Quality Assurance selama 3 periode di atas terlihat masih belum konsisten dalam pencapaian target yang sudah ditetapkan. Berarti ada masalah di sumber daya manusia di Loka Supermarket Tangerang, karena yang menjalankan operasional adalah karyawan Loka Supermarket Tangerang.

Tidak bisa dipungkiri bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya,

sehingga peran fungsi sumber daya manusia semakin mendapat perhatian dalam aktivitas bisnis organisasi. Dengan kata lain bahwa keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia. Dalam era persaingan usaha yang ketat seperti sekarang ini perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Sumber daya manusia merupakan aset berharga atau merupakan sebuah investasi yang akan menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan sebuah perusahaan. Suatu perusahaan tidak bisa menjalankan kegiatan bisnisnya tanpa sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah yang selalu berperan aktif dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan penentu terwujudnya tujuan perusahaan.

Untuk dapat mencapai tujuan organisasi tersebut banyak faktor-faktor yang menjadi hal penting dalam pemenuhannya, diantaranya adalah faktor kepemimpinan. Sumber daya yang ada apabila tidak dikelola dengan baik maka akan sulit untuk mencapai tujuan yang direncanakan, sehingga seorang pemimpin berperan sangat penting atas dampak kinerja karyawannya. Pemimpin harus bisa mengarahkan dan memberikan instruksi kepada karyawannya. Pemimpin juga harus bisa memberikan motivasi kepada karyawannya. Kepemimpinan dalam organisasi harus bisa membuat dan menghasilkan kinerja yang tinggi, sehingga pemimpin perlu memikirkan gaya kepemimpinannya. Peranan kepemimpinan akan menjadi sangat penting dan dibutuhkan untuk bisa menyelaraskan segala macam kebutuhan, kepentingan, dan juga untuk bisa menciptakan situasi kerja yang kondusif. Disamping itu juga dituntut untuk dapat mendorong perilaku pegawai sesuai dengan tujuan dari perusahaan.

Kepemimpinan yang sesuai dengan harapan pegawai akan memberikan dampak positif terhadap kinerja pegawai yang dipimpinnya.

Penulis melakukan survei pendahuluan untuk mengetahui kepemimpinan yang ada di Loka Supermarket Tangerang, dan hasilnya seperti pada Tabel 1.4. berikut ini:

Tabel 1.4
Survei Pendahuluan Kepemimpinan
Loka Supermarket Tangerang

No	Item Pertanyaan	Jawaban		Total
		Ya	Tidak	
1	Apakah atasan anda lebih menekankan kepada anda tentang pelaksanaan tugas dibandingkan melatih dan mengajari anda?	9	3	12
		75%	25%	100%
2	Apakah atasan anda bisa menjadi panutan yang baik?	5	7	12
		42%	58%	100%

Sumber: Kuisisioner Survei Pendahuluan, diolah (2016)

Berdasarkan hasil survei pendahuluan tentang kepemimpinan terhadap 12 karyawan menunjukkan 75% karyawan mengaku bahwa pimpinan lebih menekankan kepada pelaksanaan tugas daripada pembinaan dan pengembangan karyawan. Selain itu, 58% karyawan mengaku bahwa atasannya bukan merupakan panutan yang baik.

Kualitas sumber daya manusia ditentukan oleh sejauh mana system di bidang sumber daya manusia ini sanggup menunjang dan memuaskan keinginan karyawan

maupun perusahaan. Peningkatan pengetahuan, keterampilan, perubahan sikap, perilaku, koreksi terhadap kekurangan-kekurangan kinerja dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas melalui pelatihan kerja dan motivasi dari pimpinan atau perusahaan. Pelatihan kerja akan memberikan kesempatan bagi karyawan mengembangkan keahlian dan kemampuan baru dalam bekerja agar apa yang diketahui dan dikuasai saat ini maupun untuk masa yang akan datang dapat membantu karyawan untuk mengerti apa yang seharusnya dikerjakan, memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan keahlian. Pelatihan kerja yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan akan bisa membantu meningkatkan kinerja karyawan.

Penulis melakukan survei pendahuluan untuk mengetahui pelatihan yang ada di Loka Supermarket Tangerang, dan hasilnya seperti pada Tabel 1.5. berikut ini:

Tabel 1.5
Survei Pendahuluan Pelatihan
Loka Supermarket Tangerang

No	Item Pertanyaan	Jawaban		Total
		Ya	Tidak	
1	Apakah anda merasa perlu mendapat pelatihan untuk membantu memahami pekerjaan saudara?	10	2	12
		83%	17%	100%
2	Apakah anda sudah merasa cukup mendapatkan pelatihan yang membantu anda dalam bekerja di perusahaan ini?	5	7	12
		42%	58%	100%

Sumber: Kuisisioner Survei Pendahuluan, diolah (2016)

Berdasarkan hasil survei pendahuluan tentang pelatihan terhadap 12 karyawan menunjukkan 83% karyawan mengaku merasa perlu mendapatkan pelatihan untuk membantu memahami pekerjaannya. Selain itu 58% karyawan merasa belum cukup mendapatkan pelatihan yang membantu dalam bekerja.

Kinerja karyawan juga tidak bisa terlepas dari suatu lingkungan kerja. Lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada di dalam lingkungannya. Oleh sebab itu, maka sebaiknya lingkungan kerja harus baik dan kondusif, karena dengan lingkungan kerja yang baik dan kondusif akan menjadikan karyawan merasa nyaman berada di tempat kerja dan bersemangat dalam melaksanakan tugas-tugasnya sehingga kepuasan kerja akan terbentuk dan dari kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan.

Penulis melakukan survei pendahuluan untuk mengetahui lingkungan kerja yang ada di Loka Supermarket Tangerang, dan hasilnya seperti pada Tabel 1.6.

berikut ini:

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Tabel 1.6
Survei Pendahuluan Lingkungan Kerja
Loka Supermarket Tangerang

No	Item Pertanyaan	Jawaban		Total
		Ya	Tidak	
1	Apakah hubungan kerja antara atasan bawahan sudah cukup baik?	5	7	12
		42%	58%	100%
2	Apakah pencahayaan di tempat kerja saudara sudah cukup baik?	5	7	12
		42%	58%	100%

Sumber: Kuisisioner Survei Pendahuluan, diolah (2016)

Berdasarkan hasil survei pendahuluan tentang lingkungan kerja terhadap 12 karyawan menunjukkan 58% karyawan mengaku hubungan antara atasan dan bawahan tidak baik. Selain itu 58% karyawan mengaku pencahayaan di tempat kerjanya tidak baik.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti mengambil topik pembahasan penelitian ini mengenai : “Pengaruh Kepemimpinan, Pelatihan, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Loka Supermarket Tangerang)”.

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1) Kepemimpinan

Hasil penelitian (survei pendahuluan) menunjukkan bahwa faktor kepemimpinan di Loka Supermarket Tangerang masih dinilai kurang oleh karyawan. Dari survey pendahuluan kepemimpinan yang dilakukan dalam tabel 1.4 terlihat bahwa atasan lebih menekankan pada pelaksanaan tugas kepada bawahan dibandingkan dengan mengajarnya. Hal ini mengakibatkan bawahan tidak optimal dalam mengerjakan tugasnya.

Dalam penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh Anggi Dwi Astuti (2016): “Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Terhadap Karyawan Eventpro Support Asia)”, membuktikan bahwa Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

2) Pelatihan

Hasil penelitian (survei pendahuluan) menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan dinilai masih kurang oleh karyawan. Dari survey pendahuluan pelatihan yang dilakukan dalam tabel 1.5 terlihat bahwa bawahan merasa perlu mendapat pelatihan untuk memahami pekerjaannya.

Dalam penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh Nevin Utama (2015): “Pengaruh Pelatihan Kerja, Kepemimpinan, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (di PT. MIDI UTAMA INDONESIA, Tbk. Area Jakarta)”, membuktikan bahwa Pelatihan kerja berpengaruh nyata terhadap Kinerja Karyawan.

3) Lingkungan kerja

Hasil penelitian (survei pendahuluan) menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kerja, baik fisik maupun non fisik masih dinilai kurang oleh karyawan. Dari survey pendahuluan lingkungan kerja yang dilakukan dalam tabel 1.6 terlihat bahwa hubungan kerja antara atasan dan bawahan yang kurang baik dan pencahayaan yang kurang optimal.

Dalam penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh Astari Wiranti (2015): “Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. MIDI UTAMA INDONESIA, Tbk.”, membuktikan bahwa Lingkungan kerja berpengaruh nyata terhadap Kinerja Karyawan.

4) Kinerja

Menurut data hasil audit QA 2016, kinerja karyawan Loka Supermarket Tangerang belum mencapai target yang diharapkan.

1.2.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut dapat dirumuskan beberapa permasalahan penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan?
- 2) Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan?
- 3) Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan?
- 4) Bagaimana pengaruh kepemimpinan, pelatihan, dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kepemimpinan, pelatihan, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Loka Supermarket Tangerang.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

- 4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan, pelatihan, dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja.

1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

1.4.1. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi tambahan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam dunia kerja tentang kepemimpinan, pelatihan, dan lingkungan kerja yang ada hubungannya dengan peningkatan kinerja karyawan.

1.4.2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1) Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang manajemen pada khususnya dan sebagai referensi bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya pada pihak yang ingin mempelajari mengenai pengaruh kepemimpinan, pelatihan, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

2) Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijaksanaan yang berhubungan

dengan kepemimpinan, pelatihan, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan di Loka Supermarket.

3) Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang tertarik meneliti tentang kepemimpinan, pelatihan, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA