

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Globalisasi memberikan sejumlah tantangan terkait dengan manajemen sumber daya manusia. Setiap organisasi dituntut untuk memiliki SDM yang berkualitas dan memiliki daya saing yang tinggi sehingga mampu menjadi energi bagi organisasi untuk bersaing dengan kompetitornya ditengah arus perubahan yang semakin dinamis.

Pada era globalisasi sekarang ini banyak perusahaan telah menyadari akan pentingnya seorang pemimpin yang memiliki kepribadian tinggi dan kemampuan serta kecakapan dalam mengambil keputusan, pemimpin berkualitas yang memiliki pengetahuan, kemampuan, keinginan, perasaan serta dorongan dalam memajukan perusahaan. Tentunya keberhasilan dari suatu perusahaan tidak terlepas dari peran seorang pimpinan dan dukungan dari bawahan yang memiliki komitmen untuk menjaga kestabilan kerja demi kemajuan bersama dalam suatu perusahaan (Fajrin & Susilo, 2018). Hal ini diperkuat oleh (Robbins, 2017) yang mengungkapkan bahwa gaya kepemimpinan digunakan sebagai kemampuan untuk mempengaruhi karyawan menuju pencapaian sasaran. Kemampuan karyawan untuk mencapai sasaran dan tujuan organisasi tersebut merupakan cerminan dari kinerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan jika gaya kepemimpinan memiliki peran yang besar dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Keberadaan sumber daya manusia sangat penting di setiap perusahaan karena tenaga kerja merupakan aset penting. Mereka memiliki keinginan, kebutuhan, perasaan, dan dorongan untuk maju yang dibutuhkan oleh perusahaan guna mencapai tujuan yang diharapkan semaksimal mungkin. Maka dari itu

dibutuhkan kinerja karyawan yang tinggi agar bisa memajukan perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor kunci untuk mendapatkan kinerja terbaik, karena selain menangani keterampilan dan keahlian, manajemen SDM juga berkewajiban membangun perilaku kondusif karyawan untuk mendapatkan kinerja terbaik. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat cepat menuntut perusahaan kepada karyawannya agar dapat beradaptasi dan mampu bertahan dalam segala situasi. Karena kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya, maka kinerja karyawan tersebut terlihat dari hasil pekerjaannya yang sudah sesuai atau tidak dengan standar kinerja yang telah ditentukan oleh perusahaan. Tentu tidak mudah bagi karyawan untuk mencapai kinerja yang diharapkan oleh perusahaan apabila tidak didukung oleh gaya kepemimpinan yang baik dan lingkungan kerja yang kondusif di perusahaan. Keberhasilan seorang pemimpin dapat dibuktikan jika tujuan perusahaan yang ia pimpin dapat tercapai. Tercapainya tujuan perusahaan tersebut merupakan perwujudan dari kinerja karyawan yang optimal. Kinerja karyawan dapat optimal apabila karyawan selalu bersemangat dalam bekerja dengan mengerahkan segala kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang dimilikinya. Jika karyawan dapat bekerja dengan kinerja yang optimal, maka bukan hal yang sulit bagi perusahaan untuk dapat terus tumbuh dan berkembang.

Kepemimpinan di era globalisasi akan menghadapi tuntutan yang semakin kompleks. Kondisi demikian menuntut kapabilitas dan keterampilan pemimpin dalam mengelola perubahan yang terjadi. Setiap pemimpin pada dasarnya memiliki perilaku yang berbeda dalam memimpin para pengikutnya, perilaku pemimpin itu disebut dengan gaya kepemimpinan. Untuk menunjang kelancaran dan kesuksesan dalam memimpin, seorang pemimpin harus berani menggunakan

gaya kepemimpinan lainnya dan tidak harus selalu memegang teguh satu gaya kepemimpinan tertentu yang dianggap sudah sempurna untuk lingkungan perusahaan yang ia pimpin. Dalam sebuah situasi yang dinamis, sejumlah gaya kepemimpinan juga perlu diketahui dan dikuasai karena kemampuan untuk beradaptasi merupakan kunci utama agar terus bertahan. Pemimpin berperan penting dalam menciptakan iklim kerja yang baik, solid, dan harmonis bagi karyawan guna menumbuhkan semangat kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja serta dapat menciptakan kualitas pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan.

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan oleh manajemennya. Oleh sebab itu, lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan nyaman. Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan bagi karyawan sangat penting untuk menunjang kinerja yang dihasilkannya. Lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan suatu dorongan kepada karyawan agar dapat bekerja lebih baik dalam mencapai tujuan perusahaan. Pegawai akan mampu mencapai kinerja maksimal jika memiliki motif yang berprestasi tinggi. Motif yang berprestasi harus bisa ditanamkan melalui diri sendiri dan di lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang baik akan menentukan keberhasilan pencapaian tujuan bersama. Dan sebaliknya apabila lingkungan kerja yang tidak baik akan dapat menurunkan motivasi serta semangat kerja dan akhirnya dapat menurunkan kinerja karyawan. Selain masalah lingkungan kerja, disiplin kerja juga sangat penting untuk dilakukan terutama digunakan untuk memotivasi pegawai agar mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara individu maupun kelompok. Di samping itu, disiplin juga bermanfaat untuk mendidik pegawai dalam mematuhi dan menyanangi peraturan, prosedur, serta kebijakan yang ada sehingga menghasilkan kinerja yang baik. Disiplin yang baik

akan mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan oleh atasannya. Hal ini, dapat mendorong semangat kerja dan terwujudnya suatu perusahaan secara sempurna. Untuk memelihara dan meningkatkan disiplin yang baik memang merupakan hal yang cukup sulit karena banyak faktor yang dapat mempengaruhinya. Terkadang kekurangtahuan pegawai tentang peraturan, prosedur, dan kebijakan yang ada merupakan penyebab terbanyak tindakan indisipliner. Salah satu upaya untuk mengatasi hal tersebut pihak pimpinan sebaiknya memberikan program orientasi kepada tenaga kerja. Selain memberikan orientasi, pimpinan harus menjelaskan secara rinci peraturan-peraturan yang sering dilanggar, berikut rasional, dan konsekuensinya.

Selain ditentukan oleh gaya kepemimpinan, motivasi kerja yang dimiliki seorang pegawai didalam dirinya juga dinilai mampu menggerakkan pegawai melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik dan benar. Upaya untuk mendorong pegawai agar terus melakukan inovasi, kreatif dan berkinerja baik salah satunya melalui pendekatan motivasi yang benar-benar sesuai dengan kondisi dan realitas di lapangan. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh seorang pegawai didorong oleh suatu kekuatan dalam diri pegawai tersebut, kekuatan pendorong inilah yang disebut motivasi. Bila seorang pegawai termotivasi, ia akan berusaha berbuat sekuat tenaga untuk mewujudkan apa yang diinginkannya. Motivasi merupakan pendorong seseorang untuk melakukan aktivitas tertentu, jika semakin tinggi motivasi kerja maka semakin tinggi kinerja karyawan. Apabila perusahaan ingin hasil kinerja yang optimal maka perusahaan harus memberikan motivasi kepada karyawan. Adanya motivasi dalam melaksanakan pekerjaan secara otomatis akan meningkatnya kinerja karyawan (Amalia dan Fakhri, 2016). Motivasi dapat menjadi daya dorong semangat kerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan untuk mencapai

tujuan organisasi. Adanya pendorong bisa datang dari diri karyawan maupun dari luar, seperti arahan dan pembinaan, mendapat kesempatan tugas tambahan dan tanggung jawab dari perusahaan (Rosalina, 2016).

Upaya-upaya dalam peningkatan kinerja karyawan merupakan tantangan bagi sebuah perusahaan sebab secanggih apapun teknologi yang dipergunakan dalam suatu perusahaan serta sebesar apapun modal perusahaan, karyawan dalam perusahaanlah pada akhirnya yang menjalankan. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa didukung dengan kualitas yang baik dari karyawan dalam melaksanakan tugasnya keberhasilan perusahaan tidak tercapai. Kontribusi karyawan pada suatu perusahaan akan menentukan maju atau mundurnya perusahaan. Menurut Kasmir (2016:189) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu: kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja. Sedangkan faktor yang mempengaruhi kinerja menurut (Harini, S.,dkk, 2018) adalah beban kerja dan lingkungan kerja.

Adapun masalah yang dihadapi oleh Restoran Chick 'N Roll Surabaya adalah tidak tercapainya standar kinerja karyawan yang ditetapkan oleh perusahaan tersebut. Ketidakmampuan karyawan dalam meningkatkan kinerjanya sangat berdampak pada penjualan/omset perusahaan. Namun hal ini dapat terjadi karena karyawan tidak bisa menyesuaikan kepemimpinan para pemimpinnya sendiri sehingga mereka kurang termotivasi pada pekerjaannya.

Pada Restoran cepat saji Chick 'N Roll yang berada di Marvell City Jl. Ngagel No.123 Surabaya, perusahaan berupaya meningkatkan penjualan dan kualitas cita rasa untuk memperoleh keuntungan atau laba serta keinginan untuk menambah outlet baru. Upaya yang dilakukan pemimpin Chick 'N Roll yaitu dengan

meningkatkan promosi baik *indoor* maupun *outdoor* dan selalu melakukan pendekatan dengan karyawan agar terdorong untuk memiliki rasa memiliki sehingga tercipta lingkungan kerja yang kondusif. Seiring dengan bertambahnya cabang baru, maka peningkatan penjualan sangat diharapkan oleh pemimpin pada restoran tersebut. Dalam usahanya melakukan berbagai macam promosi dan pembukaan cabang baru di berbagai belahan Kota Surabaya.

Dari hasil wawancara antara peneliti dengan supervisor di Chick 'N Roll, informasi yang saya dapat tentang kinerja karyawan di restoran tersebut yaitu banyak karyawan yang usianya masih tergolong muda sehingga masih suka bercanda dan juga main gadget yang mengakibatkan karyawan menjadi tidak fokus dalam bekerja, dan juga menjadi kurang peka sehingga membuat kualitas pelayanan menurun. Penulis juga melakukan wawancara dengan karyawan di Chick 'N Roll dan bertanya mengenai gaya kepemimpinan di restoran tersebut dan hasilnya yaitu, beliau menginformasikan bahwa pemimpin disana hubungan antara pemimpin dan mereka kurang dekat, mereka juga mengatakan bahwa pemimpin tidak mengetahui betapa besar loyalitasnya terhadap perusahaan meskipun penjualan setiap harinya masih jauh dibawah target. Sehingga menyebabkan karyawan cenderung kurang nyaman. Maka dari itu perlu diperhatikan pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawannya.

Berdasarkan latar belakang diatas dan belum adanya penelitian tentang Gaya kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Kerja karyawan yang dilakukan di Restoran Chick 'N Roll Surabaya, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Restoran Chick 'N Roll Surabaya.**

## **1.2 Rumusan Masalah :**

1. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh secara Parsial terhadap Kinerja Karyawan Restoran Chick 'N Roll Surabaya ?
2. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh secara Parsial terhadap Kinerja Karyawan Restoran Chick 'N Roll Surabaya ?
3. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh secara Parsial terhadap Kinerja Karyawan Restoran Chick 'N Roll Surabaya ?
4. Apakah Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Kerja berpengaruh Simultan terhadap kinerja karyawan Restoran Chick 'N Roll Surabaya ?

## **1.3 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan Tujuan Penelitian diatas maka, manfaat penelitian yang didapatkan adalah sebagai berikut :

### **1. Aspek Akademis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau literatur untuk mahasiswa, dosen, kepentingan perpustakaan dan generasi penerus di STIE Mahardhika Surabaya.

### **2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sarana dalam menyusun strategi pengembangan di bidang jasa dalam sistem meningkatkan kinerja karyawan. Dengan demikian para pembaca yang ingin meneliti akan memudahkan pencarian alternatif pemecah masalah-masalah tersebut. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

### **3. Aspek Praktis**

Hasil dari kesimpulan dari penelitian ini dapat memberikan masukan secara

langsung mengenai apa yang harus dilakukan pihak Perusahaan Chick 'N Roll khususnya kinerja karyawan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Restoran Chick 'N Roll Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Restoran Chick 'N Roll Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Restoran Chick 'N Roll Surabaya.
4. Untuk Mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan Restoran Chick 'N Roll Surabaya.