

## BAB I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Bisnis ritel di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang pesat dan dinamis, didorong oleh meningkatnya daya beli masyarakat dan kemajuan teknologi. Akibatnya, sektor ini kini dihadapkan pada berbagai tantangan kompleks. Pertama, persaingan dari *e-commerce* semakin ketat, dengan banyak konsumen beralih ke belanja *online* untuk kenyamanan dan variasi produk. Kedua, perubahan perilaku konsumen yang lebih mengedepankan pengalaman belanja *interaktif* dan *personal* menjadikan peningkatan layanan pelanggan sebagai prioritas bagi pelaku ritel. Dalam situasi persaingan yang semakin ketat, menciptakan pengalaman belanja yang positif menjadi kunci untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Selain itu, sumber daya manusia (SDM) memainkan peran penting sebagai faktor kunci keberhasilan. Pengecer yang berhasil tidak hanya menawarkan produk berkualitas, tetapi juga pelayanan yang memuaskan, yang sangat bergantung pada keterampilan dan kompetensi karyawan, yang secara langsung memengaruhi pengalaman belanja pelanggan. Dalam lingkungan yang kompetitif ini, perusahaan yang dapat menarik, mengembangkan, dan mempertahankan talenta terbaik akan lebih mampu bersaing dan meraih keberhasilan jangka panjang. Kesadaran akan pentingnya sumber daya manusia dalam sebuah bisnis ritel semakin meningkat, sehingga manusia dianggap sebagai aset utama di antara semua sumber daya yang ada. Terutama perusahaan yang bergerak dibidang ritel yang rangkaian kegiatan yang menunjang kelancaran aktivitas jual beli di toko di tentukan oleh sumber daya manusia. Dilihat dari betapa pentingnya sumber daya manusia bagi perusahaan. Maka sepatutnya perusahaan mengelola sumber daya manusianya dengan baik (Hersona., Sonny., & Sidharta, 2017). Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas-tugasnya menjadi kunci penting bagi kesuksesan perusahaan. Dengan demikian, prestasi perusahaan dapat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya.

Sumber daya manusia merupakan komponen penting dalam perusahaan, dengan kemampuan untuk berkembang dan secara aktif meningkatkan kinerja demi mencapai tujuan organisasi. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di era *globalisasi*, manajemen sumber daya manusia menjadi fokus utama bagi para pemimpin untuk menjamin kelangsungan dan keberhasilan usaha. Manajemen sumber daya manusia adalah kombinasi antara pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola hubungan serta peran tenaga kerja, untuk memastikan pekerjaan berjalan dengan efektif dan efisien, guna mendukung pencapaian tujuan perusahaan, kesejahteraan karyawan, dan kepentingan masyarakat.. (M. Hasibuan, 2000)

Kepemimpinan menurut (Sudarmanto, 2009) adalah kemampuan untuk mempengaruhi, menginspirasi, dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Dalam perspektif ini, kepemimpinan tidak hanya terbatas pada pemberian instruksi atau arahan, tetapi juga mencakup kemampuan untuk mendorong karyawan agar bertindak dengan penuh komitmen dan motivasi dalam mencapai tujuan bersama. Ini berarti bahwa seorang pemimpin harus mampu membangun hubungan yang kuat dengan karyawan, memotivasi mereka, serta menciptakan lingkungan kerja

yang mendukung kolaborasi dan produktivitas. Beberapa peneliti sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Handri Sudiarta Athar (2020) yang berjudul *Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Selong Kabupaten Lombok Timur* yang dalam kesimpulannya variabel kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh (Saputri & Andayani, 2018) yang berjudul *Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Departemen Production Di Pt Cladtek Bi-Metal Manufacturing Batam* yang hasil penelitian mengungkapkan bahwa secara terpisah, variabel kepemimpinan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, secara bersama-sama, variabel kepemimpinan dan motivasi kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kepuasan kerja tidak hanya diukur dari seberapa keras atau seberapa efektif seseorang menjalankan pekerjaannya, tetapi lebih kepada sejauh mana seseorang menikmati dan merasa puas dengan jenis pekerjaan yang mereka lakukan. Kepuasan ini mencakup perasaan dan sikap individu terhadap pekerjaannya, serta dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kompensasi, peluang untuk mendapatkan promosi atau pelatihan, supervisi, hubungan dengan sesama karyawan, beban kerja, dan aspek lainnya (Umar, 2011). Definisi yang diberikan oleh Umar menekankan bahwa kepuasan kerja adalah penilaian emosional seseorang terhadap kondisi pekerjaannya, yang didasarkan pada seberapa baik pekerjaan tersebut dapat memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginan individu. (Putri Aniversari, 2022) dalam penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Aneka Gas Industri di Lampung*. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT Aneka Gas Industri di Lampung, lingkungan kerja berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT Aneka Gas Industri di Lampung, sedangkan pada kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Aneka Gas Industri di Lampung.

Lingkungan kerja dapat didefinisikan sebagai semua faktor baik fisik maupun non-fisik yang mempengaruhi kondisi di tempat kerja seseorang. Lingkungan kerja fisik mencakup kondisi seperti penerangan, udara, kebisingan, keamanan, dan kebersihan di tempat kerja yang dapat langsung maupun tidak langsung memengaruhi kinerja karyawan (Sedarmayanti, 2009). Sementara itu, lingkungan kerja non-fisik meliputi hubungan kerja antara individu dengan atasan, rekan kerja, dan bawahan. Hubungan ini sangat mempengaruhi kepuasan kerja, motivasi, serta efektivitas dalam bekerja. Lingkungan kerja yang baik di kedua aspek ini dapat mempermudah pelaksanaan tugas-tugas karyawan, sementara lingkungan kerja yang kurang baik bisa menghambat atau bahkan menyulitkan mereka. Dengan memahami pentingnya kedua jenis lingkungan kerja ini, perusahaan dapat berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi kesejahteraan dan produktivitas karyawan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rizal Nabawi (2019) yang berjudul *"Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai,"* ditemukan bahwa baik kepuasan kerja maupun lingkungan kerja secara parsial tidak memiliki

pengaruh terhadap kinerja karyawan. Namun Secara simultan Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. (Nabawi, 2019)

Kota Jember memiliki banyak toko swalayan, yang menyebabkan persaingan dalam bisnis ritel di daerah ini menjadi sangat ketat. Masing-masing swalayan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik agar dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan mereka. Dalam konteks ini, Larisso Supermarket Balung menjadi salah satu toko yang berupaya keras untuk mempertahankan pelanggannya di tengah persaingan yang semakin sengit. Keberhasilan operasional sebuah perusahaan ritel sangat bergantung pada kinerja karyawannya (Darmawan et al., 2024). Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor penting, seperti kualitas kepemimpinan, tingkat kepuasan kerja, dan kondisi lingkungan kerja. Kepemimpinan yang efektif tidak hanya mampu memberikan arah dan arahan yang jelas, tetapi juga mampu memotivasi karyawan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Di sisi lain, kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan komitmen dan produktivitas karyawan, yang pada akhirnya berdampak positif pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Selain itu, lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman dapat menciptakan suasana kerja yang positif, sehingga karyawan dapat bekerja dengan lebih baik dan efisien (Wijaya, 2018).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Larisso Supermarket Balung, ditemukan adanya penurunan kinerja karyawan yang tercermin dalam beberapa masalah. Pertama, tingginya tingkat ketidakhadiran yang mencerminkan kurangnya disiplin karyawan dalam memenuhi kewajiban untuk hadir tepat waktu. Kedua, karyawan sering kali terlibat dalam kegiatan bergerombol saat bekerja, yang mengindikasikan ketidakpatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, sering ditemukan ketidakcocokan antara struk pembelian dan jumlah uang yang diterima, yang menunjukkan adanya kesalahan atau ketidakakuratan dalam proses transaksi. Terakhir, terdapat insiden pencurian barang oleh karyawan, yang menandakan adanya masalah terkait etika kerja dan integritas yang rendah di lingkungan kerja. Ketidakstabilan dalam kinerja karyawan ini dapat mengganggu kualitas pelayanan kepada pelanggan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap Larisso Supermarket Balung. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan agar langkah-langkah perbaikan dapat diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menarik lebih banyak pelanggan. Penelitian ini nantinya dapat memberikan masukan bagi manajemen Larisso Supermarket Balung dalam mengidentifikasi akar masalah kinerja karyawan, menyusun strategi perbaikan berbasis data, serta menetapkan program pelatihan, evaluasi, dan sistem reward-punishment secara efektif.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas masalah dalam penulisan ini sebagai berikut :

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Larisso Supermarket Balung?

2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Larisso Supermarket Balung?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Larisso Supermarket Balung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di Larisso Supermarket Balung.
2. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Larisso Supermarket Balung.
3. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Larisso Supermarket Balung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak sebagai berikut:

1. Bagi Larisso Supermarket Balung  
Penelitian ini dapat memberikan dasar pertimbangan yang kuat terkait pengaruh kepemimpinan, kepuasan kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Larisso Supermarket Balung. Hasil penelitian dapat digunakan untuk melakukan perbaikan dan pengembangan strategi manajemen yang lebih efektif guna meningkatkan kinerja perusahaan. Informasi ini juga dapat membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik terkait manajemen sumber daya manusia dan pengelolaan lingkungan kerja.
2. Bagi Akademisi:  
Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi bahan referensi yang berguna bagi akademisi dalam memperluas pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di lingkungan kerja tertentu.
3. Bagi Peneliti (Mahasiswa):  
Penelitian ini akan memberikan kesempatan bagi peneliti (mahasiswa) untuk mendapatkan gelar sarjana dan mengimplementasikan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan. Penelitian ini juga akan memperluas wawasan peneliti dalam aplikasi konsep dan teori mengenai kepemimpinan, kepuasan kerja, dan lingkungan kerja dalam konteks spesifik Larisso Supermarket Balung. Dengan demikian, peneliti dapat memperoleh pengalaman praktis yang berharga dalam analisis dan penelitian di dunia nyata.  
Dengan manfaat yang diharapkan untuk masing-masing pihak, penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan kontribusi yang signifikan baik bagi pengembangan perusahaan, pengembangan ilmu pengetahuan, maupun pengembangan karir akademis peneliti.