

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan sektor usaha di zaman global sekarang ini begitu sangat pesat, hal ini menuntut perusahaan guna bisa beradaptasi dengan cepat, serta peran SDM yang menjadi kunci krusial di sebuah perusahaan. Difungsikannya SDM & asset berupa modal, sistem kerja serta mesin tidak bisa terlaksana optimal bila SDMnya tidak bermutu. Selaras pada asumsi Manullang menjabarkan bila skala kesuksesan perusahaan tidak ditetapkan melalui SDMnya, namun melalui mutu SDMnya (Manullang, 2018: 19).

Umumnya SDM berupa aspek yang berperan utama guna melaksanakan sebuah aktivitas perusahaan (Sutrisno, 2019: 2), maka harus terdapatnya SDM yang baik. SDM berupa sistem yang mempunyai target guna mendampaki kinerja, tindakan serta sikap pekerja supaya bisa membagikan partisipasi optimal untuk meraih target perusahaan (H. Suparyadi, 2015: 2). SDM perlu dilaksanakan secara yang benar guna menanggukhan daya himpunan serta mengoptimalkan SDM yang dimikinya (Sudarmanto, 2019: 1).

Urgensitas kebutuhan SDM bisa mempunyai fungsi guna meraih sebuah target (Arifin, 2017: 4). Sehingga untuk menciptakan visinya harus terdapat holistik & paradigma ideal yang terbentuk saat melaksanakan SDM tersebut untuk lebih baik

(Agrosamdhyo, 2020: 1-2). Namun guna mengoptimalkannya sering tidak terlaksana dengan mulus, dominan konflik yang berkaitan ketika hendak melaksanakannya. Terdapat 3 aspek utama yang mana sebagai pengukuran untuk meningkatkan SDM berupa efisiensi, ekonomisasi & efektifitas. Ekonomisasi berhubungan pada nilai masukan yang digunakan guna meraih sebuah target, lalu efisiensi berhubungan pada masukan, tahap serta tercapainya sebuah target (Bayangkara, 2021: 11-14).

Cara meningkatkan target tersebut perlu diselaraskan pada beragam konflik yang dialami perusahaan. Sebuah perusahaan hendak diminta guna menelusuri alternative yang baik guna menahan citranya dizaman global, khususnya sektor SDM menjadi hal utama untuk perusahaan (Arifa, 2013: 22).

SDM ialah pihak yang berperan memperoleh, memakai, mengembangkan, menjaga serta meningkatkan pekerjaanya (Handoko, 2013: 13), sehingga harus mengamati seluruh konflik yang berpotensi dialami. Sebuah resiko pada keseimbangan ekonomi ialah angkatan kerja yang tidak bersedia guna berhadapan pada persaingan (Sutrisno, 2021: 1).

PT Matahari Departement Store Nagoya Hill berupa bisnis berskala nasional yang beroperasi disektor pemasaran (ritel) di Indonesia khususnya di Batam, menjadi perusahaan yang mempunyai arah pada pengoptimalan profitnya, sehingga harus maksimal guna melaksanakan pekerjaanya. Sejak bisnisnya berjalan, ada sebagian pekerja yang bertugas pada peranya masing-masing khususnya melayani konsumen.

**Tabel 1.1** Daftar Total Karyawan PT Matahari Departement Store Nagoya Hill

<b>NO</b>	<b>JABATAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1.	<i>Manager</i>	1
2.	<i>Assistant Manager</i>	1
3.	Spv	8
4.	Kodinotor Area	5
5.	HRD	1
6.	Kasir	14
7.	SA	65
8.	SPG/B	109
9.	<i>Security</i>	3
10.	<i>Cleaning Service</i>	3
Total		210

**Sumber:** PT Matahari Departement Store Nagoya Hill 2023

Melalui survei, adanya kepemimpinan yang berkonflik di PT Matahari Departement Store Nagoya Hill ini secara dominan pekerja yang bertugas tidak suka cara kelola pemimpinya, hal ini diperoleh melalui sebagian pekerja yang mengeluh pada kebijakan serta tindakan pemimpin yang menitik beratkannya. Hal ini menyebabkan dampak gairah kerja menyusut. Lalu konflik untuk berinteraksi yang tidak baik diperusahaan serta selalu dialami di tiap aktivitasnya.

**Tabel 1.2** Total Target Perbulan PT Matahari Departement Store Nagoya Hill

<b>Bulan</b>	<b>Target Penjualan</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Presentasi</b>
Januari	Rp 7.600.000.000	Rp 6.598.205.000	86%
Februari	Rp 6.100.000.000	Rp 5.295.790.000	86%
Maret	Rp 10.760.000.000	Rp 9.187.890.100	85%
April	Rp 18.520.000.000	Rp 19.567.980.000	105%
Mei	Rp 12.450.000.000	Rp 12.167.890.200	97%
Juni	Rp 8.150.000.000	Rp 7.914.789.600	97%

**Sumber:** PT Matahari Departement Store Nagoya Hill, 2023

Melalui tabel tersebut, diamati bila sasaran yang ditentukan tidak tercapainya realisasinya serta dialami pemasaran yang menyusut sejak Maret ialah 85%. Sejak April mencapai target 105%.

**Tabel 1.3** Data Kinerja Karyawan PT Matahari Departement Store Nagoya Hill

<b>Indikator Kinerja</b>	<b>Tercapai</b>	<b>Tidak Tercapai</b>	<b>Persentase</b>
Pengetahuan Kerja	117	21	85
Kuantitas Kerja	114	24	83
Profesional Dalam Pekerjaan	103	35	75
Penugasan Pekerjaan	114	24	83
Loyalitas	105	33	76
Disiplin	84	54	61
Penampilan	120	18	87
Pengaturan Pekerjaan	111	27	80
Kecerdasan Berpikir	93	45	67
Ketahanan Fisik dan Mental	95	43	69
Kemampuan Managerial	87	51	63

**Sumber:** HRD PT Matahari Departement Store Nagoya Hill 2023

Melalui tabel tersebut, dominan pekerja tidak mencukupi nilai kinerjanya dimana perlu hendak dikaji pemimpin & HRD supaya konfliknya bisa ditangani.

**Tabel 1.4** Data Karyawan PT Matahari Departement Store Nagoya Hill 2023

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
2019	415
2020	290
2021	150
2022	188
2023	210

**Sumber:** PT Matahari Departement Store Nagoya Hill, 2023

Melalui Tabel tersebut, total pekerjanya mengalami penyusutan sejak 2020-2021. Penyusutanya dikarnakan covid19 yang mengakibatkan pemasarannya menyusut maka terjadinya PHK.

Sebagian konflik yang berhubungan pada SDM di perusahaan melalui wawancara bersama ibu Yona (HRD) ialah perbandingan ciri khas pekerja yang

tergolong muda serta senior. Pekerja senior mempunyai ambisi besar melainkan pekerja muda tidak mempunyai semangat kerja yang baik. Konflik ini tidak hanya dialami di PT Matahari terkait saja, namun sebagai isu nasional. Hingga ILO menjabarkan bila konflik sejak covid19 melalui Angkatan himpunan muda (15-24 tahun) ialah himpunanya berpotensi tidak mempunyai pekerjaan yang baik (Hanri, 2020: 5).

Gaya kepemimpinan sebagai unsur krusial untuk dikembangkannya SDM. Manajer yang baik bisa membuat pekerjaanya nyaman serta semangat kerja, serta sebaliknya, sebab melalui asumsi Anaroge (2016: 1) pimpinan memiliki kekuasaan guna meminta individu lain guna meraih target himpunanya.

Konflik kepemimpinan yang terjadi di perusahaan ini ialah tidak memperoleh asumsi pekerja serta sering berubahnya supervisor antar devisi (*rolling*). Pergantian ini menyebabkan perubahan interaksi serta kebijakan. Perubahan yang dialami hendak dirasai pekerja, kemudian bisa menurunkan kepuasan semangat kerja. Walaupun sudah ada SOP untuk memberikan tugas pekerjaanya, pasti memiliki perbedaan gaya kepemimpinannya.

Para pimpinan organisasi berupaya guna berkewajiban membentuk keyakinan pengikutnya (Pless, Maak, & Waldam, 2012: 57). Konsekuensinya muncul mengarah terhadap integritas personal serta kewajiban sosail yang berkaitan pada kepemimpinan positif (Ehrhart, 2014: 90).

Diterapkannya *servant leadership* umumnya guna menaikkan kinerja karyawan, hasil penelitian Tatilu (2014: 29). Menjelaskan apabila diterapkannya *servant leadership*

berdampak pada kinerja karyawan, yang membedakan model kepemimpinan yang satu dengan yang lainnya ialah kehendak guna melayani hadir sebelum adanya keinginan guna memimpin.

Motivasi yang dilakukan *Servant Leadership* ialah secara menanamkan nilai-nilai positif kepada karyawan. Pimpinan dalam tugasnya menanamkan nilai pada karyawannya dari perbuatan yang mencakup nilai positif tiap periodenya. Sehingga nilai personal yang ada diasumsikan menjadi sumber dampak guna menghantarkan perbaikan kelompoknya.

Melalui asumsi (Rachman & Utomo 2018), motivasi kerja berupa tahap psikologi yang muncul sebab terdapatnya unsur baik di pribadi seseorang (Syafriadi, 2021). Motivasi kerja bisa mendukung pekerja melaksanakan aktivitas yang dilangsungkan berkala secara sadar. Secara terdapatnya hal ini muncul rasa taat guna melaksanakan tugas selaras ketentuan yang ada. Guna meraih keuntungan perusahaan perlu mengamati kinerjanya pekerja PT. Matahari Departement Store Nagoya Hill disektor pemasaran yang memiliki pekerja sejumlah 210 individu.

Melihat adanya dampak motivasi kerja & *servant leadership* pada karyawan, peneliti hendak mengetahui pengaruh kedua faktor tersebut sehingga peneliti mengambil judul **“PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT MATAHARI DEPARTEMENT STORE NAGOYA HILL”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka di temukan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih terdapat pekerja yang bertugas tidak optimal di PT Matahari Departement Store Nagoya Hill.
2. Minimnya kolaborasi serta interaksi antar pekerja yang menyebabkan kendala di PT Matahari Departement Store Nagoya Hill.
3. Minimnya motivasi pekerja untuk mengamati segi kuantitas & kualitas dimana perolehan penjualanya tidak menaik di PT Matahari Departement Store Nagoya Hill.

## 1.3 Batasan Masalah

Pengkajian ini konsisten terhadap motivasi & *servant leadership* pada kinerja pegawai PT Matahari Departement Store Nagoya Hill.

## 1.4 Rumusan Masalah

Bentuk rumus masalahnya berupa:

1. Apakah *servant leadership* kerja mempengaruhi kinerja karyawan PT Matahari Departement Store Nagoya Hill
2. Apakah motivasi kerja mempengaruhi kinerja karyawan pada PT Matahari Departement Store Nagoya Hill?
3. Apakah *servant leadership* serta motivasi kerja mempengaruhi secara simultan pada kinerja karyawan PT Matahari Departement Store Nagoya Hill?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Setelah memahami permasalahan yang diteliti, terdapat tujuan yang ingin dicapai yaitu:

1. Guna mengetahui pengaruh *servant leadership* pada kinerja karyawan PT Matahari Departement Nagoya Hill.
2. Guna mengetahui pengaruh motivasi pada kinerja karyawan PT Matahari Departement Store Nagoya Hill.
3. Guna mengetahui pengaruh *servant leadership* serta motivasi dengan simultan pada kinerja karyawan PT Matahari Departement Store Nagoya Hill.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Terdapat beberapa manfaat yang diharapkan dari terlaksanakannya penelitian ini yaitu:

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

1. Diharapkan bisa menambah wawasan serta pengetahuan untuk penulis & pembaca yang hendak melakukan penelitian berikutnya.
2. Penelitian ini bisa digunakan untuk landasan kajian perbedaan serta acuan untuk pengkajian berikutnya.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini sebagai referensi pengalaman untuk menerapkan ilmu yang diperoleh

## 2. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini bisa menjadi referensi serta bahan ulasan untuk pihak terkait.

## 3. Bagi Pembaca

Diharapkan penelitian ini menyempurnakan referensi yang bisa menjadi sumber data penelitian berikutnya.