

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan bisnis saat ini menuntut perusahaan untuk selalu meningkatkan kinerjanya guna mendukung perkembangan perusahaan. Di sektor jasa, faktor penting yang dapat mendukung perkembangan perusahaan adalah sumber daya manusia (SDM) karena sumber daya manusia merupakan perilaku dari keseluruhan tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan sumber daya lainnya yang dimiliki oleh perusahaan. Apabila perusahaan berhasil meningkatkan kinerjanya, maka dengan kinerja yang baik perusahaan akan terus berkembang dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Uas dkk 2023: 235).

Kinerja terdiri dari perilaku pekerjaan yang jelas dari seorang karyawan yang mencakup tanggung jawab mendasar yang diberikan sesuai dengan peranannya dalam sebuah perusahaan. Kinerja berhubungan dengan tugas yang diberikan (Fauziah, 2023:4). Kinerja karyawan adalah hasil yang telah dicapai oleh karyawan dalam melakukan pekerjaan yang dilakukan sesuai standar yang ditetapkan oleh perusahaan (Adhistry dkk, 2023:3). Kinerja karyawan juga mencakup kualitas dan kuantitas suatu pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan serta yang berkaitan dengan kondisi karyawan pada suatu perusahaan tertentu (Rohima & Mikkael 2023:74).

Peningkatan kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang meliputi kualitas kepemimpinan, kemampuan teknis dari karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan serta kemampuan bekerja sama di lingkungan kerja

(Rofiliana & Rofiuddin 2021:2). Seorang pemimpin perlu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif agar karyawan merasa nyaman, yang pada akhirnya akan memberikan dampak positif bagi perusahaan serta mendorong perkembangan potensi kerja. Sementara itu, faktor yang menyebabkan menurunnya kinerja karyawan yaitu kepemimpinan yang kurang efektif, karyawan kurang memahami tugas dan tanggung jawab timnya serta kurangnya semangat dalam bekerja sama. Faktor-faktor tersebut disebabkan oleh pengaruh situasi di sekelilingnya, seperti kurangnya arahan yang jelas dari pemimpin, ketidakmampuan dalam memotivasi tim, serta minimnya contoh atau teladan seorang pemimpin yang dapat dijadikan inspirasi untuk meningkatkan kinerja karyawan secara optimal (Fauziah, 2023:4).

Jiwa kepemimpinan dari seorang pemimpin berpengaruh terhadap tingkat kinerja karyawan (Uas dkk 2023: 235). Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja karyawan, diperlukan jiwa kepemimpinan yang baik. Kepemimpinan merupakan kemampuan seseorang untuk memengaruhi dan menginspirasi orang lain ((Tjiptadi & Sari 2021:4). Kepemimpinan yang efektif didasarkan pada ide yang dikomunikasikan secara efektif kepada orang lain dengan cara melibatkan mereka untuk bertindak sesuai dengan keinginan pemimpin (Fauziah, 2023:4). Seorang pemimpin yang efektif harus mampu memengaruhi, mengarahkan mereka dalam melaksanakan tugas-tugasnya, mengolah konflik, memberikan umpan balik, dan mengembangkan potensi karyawan.

Kepemimpinan memainkan peran kunci dalam mengelolah sumber daya manusia (Uas dkk 2023: 235). Kepemimpinan mempunyai peranan

penting dalam hal memastikan perusahaan untuk memaksimalkan efisiensi dan mencapai tujuan perusahaan (Tjiptadi & Sari 2021:7). Pemimpin yang baik, dalam pelaksanaannya perlu menerapkan berbagai hal yang mampu mendorong untuk meningkatkan kinerja beserta pencapaiannya dalam rangka membawa perusahaan agar mampu bersaing dengan perusahaan lainnya, baik itu untuk membangun hubungan yang kuat dengan anggota timnya, memperhatikan kebutuhan dan aspirasi mereka, serta memberikan arahan yang jelas dan tujuan yang terukur agar terciptanya lingkungan kerja yang sesuai dengan harapan setiap individu yang saling berkaitan satu sama yang lain.

Adanya kemampuan yang dimiliki oleh pemimpin untuk membuat pelaksanaan yang baik, hal ini harus diterapkan terlebih dahulu oleh pemimpin dengan tujuan memberikan pengaruh serta mendorong karyawan untuk melakukan hal-hal positif bagi perusahaan. Kepemimpinan dan kerja sama tim yang baik sangat penting. Namun, beberapa pemimpin belum bisa bersikap baik atau mampu membuat lingkungan kerja yang menyenangkan dan juga akrab. Ada beberapa pemimpin yang tidak suka berkolaborasi, tidak mau berkorban, tidak mau menyokong dan mendorong karyawan mereka untuk bekerja. Masalah seperti ini sering terjadi disekitar kita dalam suatu perusahaan. Jika seorang pemimpin gagal bertindak sebagai pemimpin, dia akan merusak kekompakan tim dan kinerja karyawan dan juga menghambat pencapaian tujuan (Fauziah 2023:5).

Selain kepemimpinan, faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja karyawan adalah kerja sama tim (Uas dkk 2023: 236). Menurut Luessier dan

Achua dalam (Syahputra, 2022:41) menjelaskan kerja sama tim (*teamwork*) merupakan suatu bagian yang terdiri dari dua orang atau lebih dan memiliki keahlian untuk saling melengkapi serta mempunyai kesepakatan untuk mencapai tujuan dan impian bersama. Ketika individu bekerja dalam tim yang solid, mereka dapat saling melengkapi dengan keahlian, pengetahuan, dan pengalaman mereka. Melalui kolaborasi, tim dapat menghasilkan ide-ide kreatif, mengatasi tantangan yang kompleks, dan mencapai tujuan bersama.

Dalam tim yang baik, anggota saling mendukung, berbagi informasi, bertukar ide, dan bekerja sama untuk mencapai hasil yang diharapkan. Potensi yang dimiliki masing-masing individu digabungkan menjadi satu kesatuan yang kuat, dengan pelaksanaan yang tetap mengikuti arahan pemimpin. Pembentukan tim merupakan proses yang mencakup pemilihan, pengembangan, fasilitasi, dan pelatihan agar dapat mencapai tujuan bersama. Dalam proses ini, anggota tim didorong untuk merasa bangga dalam menjalankan tugas mereka. Sebuah tim yang efektif harus mampu memenuhi tuntutan pekerjaan, seperti kualitas, hasil, dan ketepatan waktu, serta memperhatikan kebutuhan anggotanya, seperti adil dan tidak ada konflik.

Salon Rabel *Japanese Style* Malang adalah salah satu usaha di bidang jasa yang berlokasi di kota Malang. Salon ini berdiri pada tahun 2007 dan saat ini memiliki 3 cabang yang tersebar di Kota Malang yaitu: (1) Di daerah Blimbing, Jl Hamid Rusdi kav. 25, Bunulrejo, (2) Di daerah Lowokwaru, Jl. Candi Sari Utara No. 16 Mojolangu, (3) Di daerah Klojen, Jl. Raya Galunggung No. 86, Gading Kasri. Usaha ini dikembangkan dengan konsep mengubah perspektif orang yang dahulunya orang beranggapan bahwa

pekerjaan di salon itu memiliki perspektif yang negatif menjadi menyakinkan orang bahwa salon itu merupakan pekerjaan yang memiliki perspektif yang positif. Salon Rabel *Japanese Style* Malang memberikan model rambut yang terupdate *Japanese style* dengan menyediakan kinerja tukang cukur yang sudah terlatih.

Pada awal berdirinya, dari tahun 2007 – 2017, Salon Rabel *Japanese Style* Malang memiliki 7 cabang yang tersebar di Kota Malang yaitu: (1) Di daerah Blimbing, Jl. Hamid Rusdi kav. 25, Bunulrejo, (2) Di daerah Lowokwaru, Jl. Candi Sari Utara No. 16 Mojolangu, (3) Di daerah Klojen, Jl. Raya Galunggung No. 86, Gading Kasri, (4) Di daerah Tlogomas, Jl. Raya Tlogomas No. 48, (5) Di daerah Merjosari, Jl. Joyo Tambaksari No. 33, (6) Di daerah Singosari, Jl. Raya Mondoroko Banjararum, dan (7) Di daerah Karangploso, Jl. Raya Tasikmadu No. 23, Karangploso Wetan, Kepuharjo.

Pada periode 2007 hingga 2017, manajemen Salon Rabel *Japanese Style* Malang dikelola dengan baik. Kepemimpinan yang efektif, kerja sama tim yang solid, serta pembagian tugas yang jelas bagi setiap karyawan sehingga salon ini mampu mempertahankan tujuh cabangnya. Setelah pergantian kepemimpinan pada tahun 2018 hingga 2023, jumlah cabang mulai berkurang, dengan penutupan di wilayah Singosari, Tlogomas, Merjosari, dan Karangploso, sehingga hanya tersisa tiga cabang. Hal ini disebabkan oleh beberapa fenomena yang terjadi yaitu terkait kualitas kepemimpinan, kerja sama tim, dan kinerja karyawan. Lima narasumber dengan pengalaman kerja antara 5 hingga 7 tahun menyampaikan pandangan mereka mengenai masalah kepemimpinan dan dampaknya terhadap kerja tim

serta kinerja individu. Mengenai masalah kepemimpinan, pemimpin dinilai kurang memahami kondisi lapangan, kurang memahami kinerja karyawan, gagal mendorong kerja sama tim yang efektif, terlalu arogan dalam mengambil keputusan, serta kurang disiplin dalam menjalankan tugas, sehingga hal ini berdampak pada kerja tim dimana beberapa karyawan merasa kurang puas karena kurangnya kekompakan dan tanggung jawab dalam tim. Selain itu, kepemimpinan yang tidak efektif juga berdampak pada penurunan kinerja karyawan, sehingga hasil kerja mereka tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Manajemen Salon Rabel *Japanese Style* Malang kemudian melakukan evaluasi ulang dan memutuskan untuk kembali mempercayakan kepemimpinan kepada pemimpin sebelumnya. Langkah ini diambil untuk menangani permasalahan yang ada serta meningkatkan kualitas kepemimpinan, kerja sama tim, dan kinerja karyawan di salon tersebut. Sejak tahun 2023 hingga saat ini, tiga cabang Salon Rabel *Japanese Style* Malang kembali dikelola oleh pemimpin sebelumnya dan berhasil meningkatkan kerja sama tim dan kinerja karyawan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Berdasarkan data internal Salon Rabel *Japanese Style* Malang, tercatat rata-rata 1.425 pelanggan per bulan selama periode Mei–Juni 2024. Angka ini menunjukkan peningkatan signifikan dibandingkan periode sebelumnya (± 1.100 pelanggan per bulan), sehingga salon ini mampu bersaing dengan salon ternama di Kota Malang.

Hasil pra-penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan yang kurang efektif di Salon Rabel *Japanese Style* Malang berdampak negatif terhadap

kerja sama tim dan kinerja karyawan. Kurangnya pemahaman pemimpin terhadap kondisi di lapangan, keterampilan manajerial yang lemah, dan sikap arogan dalam pengambilan keputusan menyebabkan ketidakpuasan di kalangan karyawan. Hal ini berakibat pada kerja sama tim yang kurang solid serta penurunan kinerja secara keseluruhan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka diketahui beberapa faktor yang berdampak secara langsung dalam meningkatkan kinerja yang dimiliki oleh setiap karyawan khususnya di Salon Rabel *Japanese Style* Malang. Adapun faktor yang dimaksud yaitu kepemimpinan yang diterapkan dan kerja sama tim/*teamwork*. Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk menguji **“Pengaruh Kepemimpinan dan Kerja Sama Tim Terhadap Kinerja Karyawan di Salon Rabel *Japanese Style* Malang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan (X1) dan kerja sama tim (X2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan (Y) di Salon Rabel *Japanese Style* Malang?
2. Apakah kepemimpinan (X1) dan kerja sama tim (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan (Y) di Salon Rabel *Japanese Style* Malang?

3. Diantara variabel kepemimpinan (X1) dan kerja sama tim (X2) manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan (Y) di Salon Rabel *Japanese Style* Malang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kepemimpinan (X1) dan kerja sama tim (X2) secara simultan terhadap kinerja karyawan (Y) di Salon Rabel *Japanese Style* Malang.
- b. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kepemimpinan (X1) dan kerja sama tim (X2) secara parsial terhadap kinerja karyawan (Y) di Salon Rabel *Japanese Style* Malang.
- c. Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di Salon Rabel *Japanese Style* Malang.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Perusahaan

Dapat berguna bagi perusahaan sebagai bahan masukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepemimpinan dan kerja sama tim (*teamwork*) terhadap kinerja karyawan di Salon Rabel *Japanese Style* Malang.

b. Bagi Peneliti

Memberikan wawasan, manfaat dan juga berguna bagi peneliti dalam meningkatkan pengalaman dan pemahaman mengenai pengaruh kepemimpinan dan kerja sama tim (*teamwork*) terhadap kinerja karyawan di Salon Rabel *Japanese Style* Malang.

c. Bagi Universitas

Sebagai referensi baru bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada bidang manajemen sumber daya manusia khususnya tentang pengaruh kepemimpinan dan kerja sama tim (*teamwork*) terhadap kinerja karyawan. Lebih lanjut manfaat dari penelitian ini diharapkan menjadi dasar serta sebagai tambahan informasi bagi penelitian yang serupa.