

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era modern saat ini kebutuhan manusia semakin banyak. Banyak yang sangat penting untuk harus diutamakan terlebih dahulu. Salah satu kebutuhan manusia untuk tetap hidup adalah makan dan minum. dengan perkembangan zaman yang sangat pesat, banyak bermunculan makanan dan minuman dengan model, bentuk dan variasi rasa yg baru, yg belum pernah ditemui sebelumnya. Dengan begitu, Makanan dan minuman baru ini menjadi pilihan utama masyarakat untuk mencobanya. Internet sangat mendukung penyebaran informasi tentang update makanan dan minuman yang baru, hits dan viral saat ini. Terdapat banyak jenis macam makanan berat - ringan, dan minuman yang mengundang selera masyarakat yang melihat untuk segera mencobanya. Tidak semua masyarakat memiliki waktu untuk mencoba resep baru atau ketelitian untuk mencoba membuat makanan dan minuman baru /yang sudah ada. Maka dari itu, masyarakat lebih memilih untuk membeli di *Food And Beverage*.

Bisnis *Food and Beverage* atau biasa disingkat *FnB* adalah bisnis yang berhubungan dengan produk makanan dan minuman, seperti kedai kopi, bakery, fast food, cafe, food tenant ataupun Restaurant. Bisnis ini termasuk banyak yang digemari karena makanan dan minuman dianggap sebagai kebutuhan yang tidak pernah teganti. Semakin marak dan populer di Indonesia, terutama di kota-kota besar. Para Pemilik *FnB* ini berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik dari pesaingnya, agar mampu memperoleh kepuasan dari pelanggan atau pembelinya.

Setiap pemilik *FnB* pasti memiliki perhatian lebih terhadap kepuasan pelanggan setelah membeli makanan dan minuman dari nya. Banyak pemilik yang memulai mengatur strategi untuk siap bersaing dengan kompetitornya dengan menyiapkan Strategi-strategi dan inovasi untuk bisa menarik dan mendatangkan pelanggan.

Pemilik Bisnis *FnB*, terkadang bertemu langsung dengan pelanggan dan melayani nya. Tetapi ada juga Pemilik *FnB* yang sudah besar memiliki Karyawan-karyawan dan

beberapa pimpinan cabang. Maka dari itu, pemilik tidak bisa langsung bertemu, melayani para pelanggannya. Sehingga mereka tidak tau ekspresi pelanggannya puas atau tidak terhadap pelayanan dari usahanya. Pemilik akan memberikan wewenang pimpinan terhadap beberapa pimpinan cabang. Sehingga Pemilik hanya menerima laporan dari para pimpinan cabangnya.

Pimpinan cabangnya ini lah yang bertanggung jawab atas segala urusan yang berkaitan dengan toko *FnB* yang dia pimpin dan mengawasi kinerja para karyawan-karyawannya. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara 2014;9). Maka dari itu, Karyawan harus dapat memberikan kinerja baiknya agar dapat memberikan kepuasan dari pelanggan yang membeli makanan atau minumannya. Mangkunegara (2008:67) mendefinisikan kinerja (prestasi kerja) sebagai berikut “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapaiseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Menurut Northouse (2013:5)kepemimpinan merupakan suatu proses dimana seorang individu mempengaruhi sekelompok individu untuk mencapai tujuan bersama.Sementara itu kepemimpinan berkaitan erat dengan pola perilaku yang terlibat dalam oleh pemimpin ketika berhadapan dengan karyawan. Maka dari itu, Gaya Kepemimpinan sangat mempengaruhi untuk mempengaruhi karyawan-karyawannya untuk bertindak sesuai yang pimpinan terapkan dilingkungan pekerjaan. Pada dasarnya pimpinan sangat berpengaruh dalam kinerja karyawannya. Tetapi, tergantung gaya kepemimpinan yang pimpinan terapkan, ada yang menggunakan gaya kepemimpinan yang mempengaruhi dampak yang baik terhadap karyawannya. Sehingga karyawan akan lebih semangat dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

Dalam upaya mempengaruhi individu atau sekelompok individu, Luthans (2009) mengemukakan adanya empat faktor yang mempengaruhi gaya kepemimpinan, yaitu: Karisma, Inspirasi, Simulasi Intelektual, dan memerhatikan staf secara individu. Terkadang juga, gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin berpengaruh tidak baik kepada karyawannya. Terkadang, Karyawan merasa belum termotivasi dengan semangat yang diberikan oleh pimpinannya, sehingga karyawan menjalankan tugas dan kewajibannya secara kurang maksimal. menurut Siagian (2004:138)bahwa Motivasi

adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan, dalam bentuk keahlian atau keterampilan, tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Pengaruh gaya kepemimpinan yang kurang pas diterapkan pada karyawan di sebuah usaha dapat menimbulkan kinerja karyawan menurun dan kurang bersemangat. Seperti pengelolaan operasi kerja yang kurang efektif dan efisien untuk dilakukan karyawan dari pimpinan, kurangnya komunikasi dari karyawan kepada pimpinan, tidak adanya penghargaan atau reward disaat karyawan mencapai atau melebihi target penjualan, pimpinan kurang mengayomi karyawan-karyawannya, tidak adanya apresiasi atas pencapaian tertinggi sebagai karyawan. Sehingga faktor-faktor ini mempengaruhi motivasi kinerja karyawan kedepannya. Maka dari itu, pengaruh gaya kepemimpinan sangat penting dalam memotivasi kinerja karyawannya.

Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh beberapa pemimpin *Fnb*, sangat beragam dan sesuai dengan karakter pemimpinnya. Ada yang berpengaruh baik terhadap karyawannya dan ada yang berpengaruh kurang maksimal kepada karyawan-karyawannya. Dalam Penelitian ini, Salah satu usaha *Fnb* yang sangat terkenal di kalangan anak muda/Milennial, bahkan di media sosial adalah Dairy Queen atau sering disebut dengan DQ adalah jaringan waralaba internasional yang menjual makanan siap saji dan soft serve seperti es krim dan Hotdog. Dairy Queen terdapat lebih dari 10 negara seperti Bahamas, Bahrain, Brunei, Kamboja, Kanada, Mesir, termasuk Indonesia.

Dairy Queen yang berada di Indonesia salah satunya di kota Surabaya memiliki beberapa Toko. Diantaranya di Tunjungan Plaza Mall, Pakuwon Mall, dan East Cost Center setiap outlet memiliki 10 karyawan, terdiri dari : leader, kasir, operasional, dan ice maker hanya ada satu pimpinan\ supervisor Dairy Queen Surabaya, dan outlet Tunjungan Plaza ada icon pusat dari Dairy Queen Surabaya.

yang memiliki posisi mall yang sangat strategis dan sering dikunjungi oleh kalangan anak muda/milennial di kota Surabaya. Karyawan yang dimiliki Dairy Queen di kota Surabaya sebanyak 30 orang.

Dari penjelasan yang dijabarkan di Latar Belakang, diatas, maka penelitian ini terfokus pada usaha *Food and Beverage*. Di perusahaan Dairy Queen di kota Surabaya.

Peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kinerja karyawan. Sehingga penelitian ini di beri judul **“PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA DAIRY QUEEN SURABAYA”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah tersebut, maka penulis merumuskan sebagai berikut :

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan Dairy Queen Surabaya ?
2. Apakah motivasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan Dairy Queen Surabaya ?
3. Apakah gaya kepemimpinan dan motivasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Dairy Queen Surabaya ?

## **1.3 Tujuan**

Tujuan penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis apakah Gaya Kepemimpinan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Dairy Queen Surabaya
2. Untuk menganalisis apakah Motivasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Dairy Queen Surabaya
3. Untuk menganalisis apakah Gaya Kepemimpinan dan Motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Dairy Queen.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, kegunaan yang didapat dari penelitian ini antara lain :

### **1. Manfaat Akademis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi sebuah bahan referensi bagi peneliti di masa yang akan datang yang mengambil topik yang sama dengan penelitian ini

### **2. Manfaat Secara Terapan**

Dengan perusahaan mempunyai pimpinan yang memberikan contoh yang baik bagi karyawan, menjadi teladan untuk karyawan, dengan cara memberikan motivasi kepada karyawan akan meningkatkan kinerja bagi karyawan. Jika

pimpinan tidak bisa memberikan motivasi untuk karyawan akan berdampak tidak baik bagi perusahaan. Karena tidak ada peningkatan kinerja bagi karyawan Dairy Queen Surabaya dan tidak akan bisa berkembang untuk menaikkan kinerja yang lebih dari kemampuan karyawan tersebut.

### **1.5 Batasan Masalah**

Penelitian Ini Penulis Memberikan Batasan Terhadap Penelitian Yang Berfokus Terhadap Masalah Sebagai Berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada karyawan Dairy Queen. Yang Di Tujuan Hanya Pada Pemimpin dan Karyawan Dairy Queen. Dan Tidak Ada Kaitanya Dengan Warga sekitar perusahaan.
2. Pengukuran Kerja Pada Karyawan Dairy Queen ini Mencakup 2 variabel Yaitu : Pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan Maka Dari itu penelitian Ini Tidak Akan melebar Kemana – Mana Hal Yang Tidak Berkaitan Dengan Penelitian Ini. Tidak Di Perkenankan Di Bahas Dalam Penelitian Ini.
3. Penelitian ini hanya dilakukan untuk meneliti Motivasi kinerja karyawan atas Pengaruh gaya Kepemimpinan yang diterapkan oleh Pimpinan Dairy Queen. Maka penelitian ini hanya sebatas Pemimpin dan Karyawan Dairy Queen.