

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia atau karyawan merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam suatu perusahaan, dan sering disebut sebagai ujung tombak untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan sumber daya manusia atau karyawan yang telah ditetapkan. Sebagai sumber daya manusia, karyawan merupakan aset terpenting dibandingkan dengan faktor-faktor produksi lainnya, yakni sebagai penggerak utama berjalannya sebuah perusahaan. Dalam rangka persaingan organisasi atau perusahaan harus memiliki sumber daya yang tangguh. Sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan perusahaan tidak dapat dilihat sebagai yang bediri sendiri, tetapi harus dilihat dari suatu kesatuan yang tangguh membentuk suatu sinergi.

Menurut (Julianto et al., 2021), sumber daya manusia dalam kegiatan organisasi berperan sebagai penggerak utama, dan penentu bagi keberhasilan atau kemajuan suatu organisasi. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh semua pihak instansi yang terkait demi tercapainya suatu tujuan, selain faktor SDM tersebut banyak pula faktor-faktor lainnya yang harus pula diperhatikan, karena memang antara faktor yang satu dengan yang lainnya memiliki saling keterkaitan sehingga memiliki suatu kesatuan.

Menurut (Suparyanto, 2020), sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

Toko kelontong adalah toko yang menjual berbagai macam kebutuhan sehari-hari. Selain itu, jenisnya pun beragam dan lebih lengkap. Dagangan warung yang dijual biasanya peralatan dan kebutuhan rumah tangga, seperti beras, bumbu dapur, peralatan mandi, sabun mencuci pakaian, pembersih rumah, makanan dan lain sebagainya. Toko kelontong termasuk ke dalam UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) dan pernah menjadi tulang punggung ekonomi Indonesia saat krisis tahun 1997-1998. Bisa dibilang, kala itu UMKM menjadi penyelamat krisis. Bahkan, menjadi salah satu UMKM yang berkembang pesat. Dari masa ke masa, peminat toko kelontong tetap bertahan dan setia berbelanja di sana. Bukan hanya soal harga, faktor kenyamanan juga menjadi salah satu alasan lainnya. Biasanya, pembeli bisa saling berinteraksi dan mengobrol dengan pemilik toko

Toko kelontong atau yang biasa disebut dengan warung penyedia barang kebutuhan sehari-hari merupakan usaha mikro yang kepemilikannya dimiliki oleh pribadi dan melakukan penjualan barang yang bersifat melayani pelanggan atau konsumen datang untuk membeli barang tidak dengan mandiri yaitu dengan dilayani langsung oleh pelayan toko kelontong tersebut, dan pada umumnya pada toko kelontong yang skala kecil pelayan toko kelontong adalah sebagai kasir juga. (Nurlisa et al., 2020).

Toko kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu merupakan salah satu usaha dagang, dimana toko tersebut bergerak dibidang penjualan produk grosiran dan enceran seperti alat-alat tulis, kosmetik dan produk rumah tangga lainnya. Pemilihan posisi penelitian di Toko Bintang Abadi yang bertepat di Jl. Lintas Timur, Simpang 4 Belilas, Kec. Seberida, Kab. Indragiri Hulu, Riau.

Menurut (Sadat et al., 2020), kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Kinerja sebagai perwujudan perilaku kerja seorang karyawan yang ditampilkan sebagai prestasi kerja sesuai dengan peranannya dalam sebuah perusahaan dalam jangka waktu tertentu.

Menurut (Wijaya & Laily, 2021), kinerja dijelaskan sebagai pencapaian hasil kerja karyawan selama ia bekerja dengan kualitas kerja yang baik. Hasil penelitian, menyebutkan jika tujuan perusahaan dapat berhasil melalui kinerja yang baik dari karyawannya, dan sebaliknya karyawan yang tidak berhasil mencapai kinerja yang maksimal, maka perusahaan akan sulit untuk mencapai tujuannya.

Menurut (Ningsih et al., 2021), mengungkapkan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Kinerja menurut (Sadat et al., 2020) adalah hasil yang diperoleh oleh suatu perusahaan baik bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode.

Menurut (Sari et al., 2023), kinerja karyawan dapat dikatakan sebagai sebuah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam suatu organisasi tertentu saat melaksanakan pekerjaannya, sesuai tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya pada suatu periode penilaian tertentu dan akan dinilai oleh atasannya secara langsung untuk pencapaian tujuan organisasi.

Berikut ini data kerugian pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kab. Indragiri Hulu tahun 2019 sampai dengan tahun 2023:

**Tabel 1. 1**  
**Data kerugian Toko Bintang Abadi Kab. Indragiri Hulu**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan/tahun</b>	<b>Kerugian/tahun</b>
2019	Rp. 12.876.610.000	-
2020	Rp. 6.829.770.000	Rp. 6.046.840.000
2021	Rp. 9.169.600.000	-
2022	Rp. 10.960.650.000	-
2023	Rp. 11.817.450.000	Rp. 1.200.000.000

*(sumber: toko kelontong bintang abadi kab. indragiri hulu)*

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa kerugian yang terjadi pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kab. Indragiri Hulu pada tahun 2020 mencapai Rp. 6.046.840.000 disebabkan oleh pandemi Covid-19 dan pada tahun 2023 mencapai Rp. 1.200.000.000 disebabkan oleh kinerja karyawan, ini membuktikan bahwa kurangnya pengawasan kerja dan komunikasi antar karyawan dan pimpinan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak Toko yang mengakibatkan kinerja menurun.

Berikut data karyawan, jabatan, dan masa lama kerja karyawan Toko Kelontong Bintang Abadi Kab. Indragiri Hulu yang terlihat pada tabel 1.2:

**Tabel 1. 2**  
**Data karyawan, jabatan, dan masa lama kerja Toko Kelontong Bintang**  
**Abadi Kab. Indragiri Hulu**

No.	Nama Karyawan	Jabatan	Masa Lama Kerja
1.	Habibah	Admin	3 tahun
2.	Novia	Admin	2 tahun
3.	Ayu	Admin	1 tahun
4.	Anto	pekerja	9 tahun
5.	Ulfah	Pekerja	2 tahun
6.	Aldi	Pekerja	6 tahun
7.	Riski	Pekerja	1 tahun
8.	Lisa	Pekerja	1 tahun
9.	Faisal	Pekerja	2 tahun
10.	Ijah	Pekerja	1 tahun
11.	Deno	Pekerja	3 tahun
12.	Agus	Pekerja	5 tahun
13.	Aldo	Pekerja	1 tahun
14.	Vita	Pekerja	6 tahun
15.	Jiar	Pekerja	6 tahun
16.	Jefri	Pekerja	9 tahun
17.	Dodi	Supir	3 tahun
18.	Farhan	Supir	5 tahun
19.	Riski	Supir	1 tahun
20.	Nanda	Pekerja	2 tahun
21.	Riko	Pekerja	2 tahun
22.	Dian	Pekerja	3 tahun
23.	Zikra	Pekerja	2 tahun
24.	Yopi	Pekerja	2 tahun
25.	Deaz	Pekerja	2 tahun
26.	Rahmat	Pekerja	2 tahun
27.	Ari	Pekerja	1 tahun
28.	Amek	Pekerja	1 tahun

No.	Nama Karyawan	Jabatan	Masa Lama Kerja
29.	Mega	Pekerja	3 tahun
30.	Peri	Pekerja	6 tahun
31.	Ita	Pekerja	4 tahun
32.	Iwan	Pekerja	2 tahun
33.	Halimah	Pekerja	1 tahun

*tabel 1.2 data karyawan 1*

*(sumber: toko kelontong Bintang Abadi Kab.indragiri hulu)*

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa data karyawan dapat dilihat masa lama kerja karyawan Toko Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu bervariasi dengan masa kerja 9 tahun sebanyak 2 orang, 6 tahun sebanyak 4 orang, 5 tahun sebanyak 2 orang, 4 tahun sebanyak 1 orang, 3 tahun sebanyak 4 orang, 2 tahun sebanyak 10 orang, dan 1 tahun sebanyak 10 orang. Dari data yang ditetapkan diatas bahwa terlihat semakin lamanya karyawan berkerja pada toko kelontong bintang abadi maka prestasi yang diberikan oleh toko akan menaikan gaji atau kompensasi.

Menurut (Febrianto, 2021), kepemimpinan adalah bentuk dominasi yang didasari atas kemampuan pribadi yang sanggup mendorong atau mengajak orang lain untuk berbuat sesuatu yang berdasarkan penerimaan oleh kelompoknya, dan memiliki keahlian khusus yang tepat bagi situasi yang khusus.

Menurut (Monika et al., 2024), gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri yang digunakan pemimpin untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi tercapai atau dapat pula dikatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering diterapkan oleh seorang pemimpin.

Menurut (Angga & Iskandar, 2022), kepemimpinan merupakan sebuah upaya dalam mempengaruhi seseorang atau kelompok ke arah tercapainya suatu tujuan dalam situasi tertentu.

Menurut (Utari & Darwin, 2023), berpendapat kepemimpinan merupakan kemampuan yang dipunyai seseorang untuk mempengaruhi orang-orang agar bekerja mencapai tujuan dan sasaran. Dalam kenyataannya para pemimpin dapat mempengaruhi moral dan kepuasan kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi.

Menurut (Najati & Susanto, 2022), kerjasama tim atau tim kerja adalah kelompok yang usaha-usaha individualnya menghasilkan kinerja lebih tinggi daripada jumlah masukan individual.

Menurut (T Simorangkir, 2022), menguraikan bahwa tim kerja adalah sekelompok orang yang saling berinteraksi dan mengkoordinasikan pekerjaan mereka agar tercapai tujuan kerja secara spesifik.

Kerja sama tim adalah usaha untuk berkerja sama dengan orang lain secara kooperatif dan menjadi bagian dari kelompok. Bukan bekerja secara terpisah atau saling berkompetisi, (Imron: 2019).

Menurut (Octavia & Budiono, 2021), menyatakan *teamwork* merupakan hal terpenting dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja dan menghindari miskomunikasi yang bisa terjadi antar karyawan maupun pimpinan. Selain itu, *teamwork* perlu dilatih dengan aspek-aspek yang disesuaikan dengan perusahaan.

Menurut (Najati & Susanto, 2022), komunikasi verbal adalah komunikasi yang dilakukan dengan cara lisan dari satu individu kepada individu yang lain untuk menyampaikan maksud atau tujuan yang hendak diucapkannya. Komunikasi verbal juga dapat dituangkan dalam bentuk surat.

Menurut (Arindhita, 2020), komunikasi merupakan bentuk dari suatu informasi yang akan di sampaikan kepada penerima informasi baik secara verbal maupun non verbal. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan untuk membantu dalam keberlangsungan pemberian informasi kepada seseorang, agar tidak terjadi penafsiran yang berbeda.

Komunikasi pada prinsipnya dipahami sebagai bentuk penyampaian informasi atau pesan serta pengertian antar seseorang terhadap orang lain. Komunikasi bersifat kesepahaman makna guna diperoleh terjadi pertukaran pikiran atau pemahaman antara pemberi pesan dan penerima pesan, tujuan dari komunikasi tersebut adalah untuk tercapainya suatu pengertian antar dua belah pihak atau menyamakan makna dari sesuatu yang diutarakan oleh beberapa banyak persepsi yang kemudian diterima oleh komunikator, (S. Lubis & Agung, 2018).

Penelitian yang dilakukan (Sinaga, 2023), Peran kepemimpinan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh kepeimimpinan terhadap kinerja karyawan yang berpengaruh positif dan signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Najati & Susanto, 2022), pengaruh komunikasi dan kerja sama tim terhadap kinerja karyawan Inews Jakarta. Hasil penelitian

bahwa terdapat pengaruh komunikasi dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan yang signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nofritar & Mahmudin, 2022), pengaruh komunikasi, hubungan kerja dan *teamwork* terhadap kinerja karyawan dengan semangat kerja sebagai variabel intervening pada karyawan PLN Sungai Lansek Kabupaten Sijunjung. Hasil penelitian bahwa tidak terdapat pengaruh *teamwork* terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nugroho et al., 2021), pengaruh komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura II (pesero) Kantor Cabang Kualanamu. Hasil penelitian bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Arindhita, 2020), pengaruh komunikasi, kerjasama tim, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PG Candi Baru Sidoarjo. Hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Pebriani et al., 2020), pengaruh kepemimpinan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Lee Rajawali Makmur. Hasil penelitian bahwa kepemimpinan dan *teamwork* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Mursalin & Kamaruddin, 2022), pengaruh kepemimpinan, komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dinas pendidikan, pemuda dan olahraga kabupaten Bireuen. Hasil penelitian bahwa

terdapat pengaruh signifikan kepemimpinan dan komunikasi terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada Toko Kelontong Bintang Abadi, dapat dikatakan bahwa kurangnya pengawasan kerja dari pihak pimpinan di lapangan dan komunikasi pimpinan terhadap para karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak Toko. Adapun penurunan kinerja yang terjadi seperti yang terjadi di lapangan adalah terjadinya penyelewengan yang dilakukan oleh beberapa karyawan diluar sepengetahuan dari pihak pimpinan, dan tidak bertanggung jawab dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh pimpinan, yang pada akhirnya mengakibatkan kinerja Toko Kelontong Bintang Abadi menjadi menurun.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan dan TeamWork Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komunikasi Antar Karyawan dan Pimpinan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu”**.

## 1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diidentifikasi beberapa masalah, antara lain:

1. Masih belum optimalnya gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu.

2. Kerjasama tim yang belum optimal ditetapkan terhadap kinerja karyawan pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu.
3. Komunikasi yang belum optimal diterapkan terhadap kinerja karyawan pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu.
4. Bagaimana solusi untuk memperbaiki kerjasama tim agar meningkatkan kinerja karyawan pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu.
5. Dengan melakukan komunikasi yang baik kepada karyawan diharapkan dapat meningkatkan gaya kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu.
6. Kemampuan dalam kinerja karyawan belum optimal pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu.
7. Adanya gaya kepemimpinan dan kerjasama tim diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kab. Indragiri Hulu.
8. Masih perlunya kerjasama tim dalam bekerja pada Toko Kolontong Bintang Abadi Kab. Indragiri Hulu.
9. Kemampuan dalam komunikasi yang baik diharapkan mampu meningkatkan kerjasama tim pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kab. Indragiri Hulu.
10. Masih perlunya gaya kepemimpinan yang optimal untuk meningkatkan Toko Kelontong Bintang Abadi Kab. Indragiri Hulu.

### **1.3 Batasan masalah**

Agar terfokusnya penelitian ini penulis hanya membatasi masalah dengan kepemimpinan (X1), *teamwork* (X2) sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan (Y) sebagai variabel terikat, serta komunikasi (Z) sebagai variabel intervening pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kab. Indragiri Hulu.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap komunikasi pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu?
2. Bagaimana pengaruh *teamwork* terhadap komunikasi pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu?
3. Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu?
4. Bagaimana pengaruh *teamwork* terhadap kinerja karyawan pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu?
5. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu?
6. Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan melalui komunikasi pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu?

7. Bagaimana pengaruh *teamwork* terhadap kinerja karyawan melalui komunikasi pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu?

### **1.5 Tujuan penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap komunikasi pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Untuk mengetahui pengaruh *teamwork* terhadap komunikasi pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu.
4. Untuk mengetahui pengaruh *teamwork* terhadap kinerja karyawan pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu.
5. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu.
6. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan melalui komunikasi pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu.
7. Untuk mengetahui pengaruh *teamwork* terhadap kinerja karyawan melalui komunikasi pada Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu.

## **1.6 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti:

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan atau mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh secara teoritis dibangku perkuliahan, terutama ilmu pengetahuan tentang Manajemen Sumber Daya Manusia, sehingga penulis mendapatkan pengalaman baru dalam berpikir dan juga menambah daya analisis penulis.

2. Bagi Toko Kelontong Bintang Abadi Kabupaten Indragiri Hulu:

Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan cara memperhatikan kepemimpinan, *teamwork* dan komunikasi kepada pimpinan yang diterima oleh karyawan.

3. Bagi penelitian selanjutnya :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lain sebagai sumber referensi untuk peneliti selanjutnya agar dapat dikembangkan secara lebih luas dan terperinci dalam menyusun skripsi, khususnya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadikan dasar untuk peneliti selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia