

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bisnis ritel saat ini mengalami perkembangan yang pesat. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya bermunculan bisnis ritel tradisional yang mulai membenahi diri menjadi menjadi bisnis ritel modern. Munculnya ritel-ritel baru di Indonesia membuat kebutuhan dan keinginan konsumen mengalami perubahan yang drastis, dimana dalam perkembangannya masyarakat menginginkan sarana dan kebutuhannya agar dapat mudah dijangkau. Hal ini menyebabkan para pengelola ritel berusaha untuk membuka banyak gerai di banyak lokasi, demi memenuhi kebutuhan konsumennya.

Menyikapi dinamika bisnis ritel di Indonesia, diperlukan regulasi dan pedoman praktis yang mengatur bisnis ritel untuk mencegah atau meminimalisir praktek bisnis yang menggunakan cara-cara yang tidak sehat sekaligus dapat memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen. Pada tahun 2002 Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI menerbitkan keputusan (Kepmenperindag) No. 634/MPP/Kep/9/2002 tanggal 18 September 2002 dan pada tahun 2009 telah diperbaharui dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Perdagangan No. 20/M-DAG/PER/5/2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan Jasa. Peraturan tersebut, merupakan salah satu respon terhadap praktek bisnis yang menerapkan cara bisnis yang sifatnya *deceptive* dan menyesatkan konsumen, dengan tujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Menurut Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (Aprindo), bisnis ritel di Indonesia dapat dibedakan menjadi dua kelompok besar, yaitu Ritel Tradisional dan Ritel Modern. Ritel modern pada dasarnya merupakan pengembangan dari ritel tradisional. Format ritel ini muncul dan berkembang seiring perkembangan perekonomian, teknologi, dan gaya hidup masyarakat yang membuat masyarakat menuntut kenyamanan yang lebih dalam berbelanja. Ritel tradisional merupakan ritel sederhana dengan tempat yang tidak terlalu luas, barang yang dijual terbatas jenisnya. Sistem manajemen yang sederhana memungkinkan adanya proses tawar-menawar harga. Bentuknya bisa berupa warung, toko dan pasar. Berbeda dengan ritel modern yang menawarkan tempat lebih luas, banyak jenis barang yang dijual, manajemen lebih terkelola, harga pun sudah menjadi harga tetap. Ritel modern ini menggunakan konsep melayani sendiri atau biasa disebut swalayan. Dalam ritel modern dikenal bentuk-bentuk seperti *hypermarket*, *department store*, dan *supermarket*.

Berbagai ritel-ritel minimarket yang telah ada, mereka saling bersaing dalam memperebutkan konsumen dengan membuka banyak cabang. Meskipun dengan lokasi, segmen, dan produk yang sama. Untuk itulah setiap perusahaan ritel berusaha memberikan kualitas pelayanan yang berbeda satu sama lain. Hal ini dimaksudkan agar mereka dapat membangun kepercayaan di mata pelanggan. Saat ini telah banyak perusahaan ritel yang mampu melayani dan memenuhi kebutuhan para konsumennya, salah satunya perusahaan ritel yang cukup dikenal di Bandung adalah Mandiri Group. Nama disamakan atas perizinan dari pihak perusahaan.

PT. Rukun Mandiri atau yang lebih dikenal dengan Mandiri Group adalah sebuah perusahaan ritel modern asli Indonesia. Mandiri Group ini merupakan

perusahaan ritel dengan format *supermarket* dan *departement store*. Lebih dari 200 produk makanan dan barang kebutuhan hidup lainnya tersedia dengan harga bersaing, memenuhi kebutuhan konsumen sehari-hari terutama bagi masyarakat Jawa Barat, Jawa Tengah dan sekitarnya. Saat ini Mandiri Group memiliki lebih dari 80 *outlet* dengan *brand* Toserba Mandiri, dan Mandiri Mart.

Berawal dari sebuah toko batik di daerah jalan Ahmad Yani (Kosambi) Bandung, Toko Mandiri pertama kali berdiri pada tahun 1948 dan mulai melayani konsumennya. Seiring dengan berkembangnya bisnis ritel dan kebutuhan konsumen pada saat itu, Mandiri Group melakukan perubahan strategi marketingnya. Pada tanggal 28 Oktober 1982, didirikan toko baru yang bertempat di jalan Sunda no 60 dan memiliki karyawan sebanyak 40 orang. Sama dengan perusahaan ritel yang lain, PT. Rukun Mandiri atau Mandiri Group secara garis besar memiliki tujuan untuk selalu berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan perusahaan akan tercapai dengan baik dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang dimiliki, dalam merencanakan dan melaksanakan kegiatan perusahaan.

Sumber daya manusia adalah suatu organisasi kerja yang sangat penting, sebab pada sumber daya manusia terletak kekuatan nyata sebagai sasaran dan harapan organisasi. Untuk memanfaatkan sumber daya tersebut, diperlukan suatu prasyarat yaitu sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam lingkungan kerja akan timbul persoalan-persoalan yang berkaitan dengan sikap dan kondisi karyawan, seperti disiplin kerja rendah berupa keterlambatan masuk kerja. Selain itu terjadi penurunan semangat kerja dan kegairahan kerja, dan menghasilkan kerja yang dicapai tidak maksimal. Keadaan tersebut akan terjadi karena beberapa

faktor dalam perusahaan yang tidak memuaskan seperti iklim kerja yang tidak sesuai dengan harapan karyawan, perbedaan pendapat antar karyawan, kondisi fisik lingkungan kerja tidak memadai, tugas kerja, serta kepemimpinan yang tidak sesuai, sehingga menyebabkan karyawan merasa stres dalam menghadapi tugas dan tanggung jawab pekerjaannya.

Sampai saat ini stres kerja masih menjadi permasalahan yang utama bagi perusahaan modern. Stres kerja tentunya dialami oleh karyawan dan hanya berkaitan dengan kejadian atau kondisi di lingkungan kerja. Munculnya stres kerja dapat disebabkan oleh berbagai sumber stres (*stressor*). Menurut Stephen P. Robbins (2008:375) ada tiga aspek indikator stres kerja yaitu psikologi, fisik, dan perilaku.

Pada penelitian ini sebelumnya peneliti melakukan pengamatan dan wawancara terhadap karyawan dan divisi Hrd PT. Rukun Mandiri Pusat Bandung mengenai stres yang terjadi di PT. Rukun Mandiri Pusat Bandung dan terdapat beberapa masalah yaitu :

1. Berdasarkan fungsi psikologi dengan indikator pesimis apabila memikirkan pekerjaan, masih ada karyawan yang pesimis apabila memikirkan pekerjaan ditandai dengan kecemasan karyawan terhadap hasil kerjanya.
2. Berdasarkan fungsi fisik dengan indikator semangat kerja masih ada karyawan yang tidak semangat dalam bekerja ditandai dengan keterlambatan masuk kerja.
3. Berdasarkan fungsi perilaku dengan indikator menunda atau menghindari pekerjaan masih ada karyawan yang selalu menunda dan menghindari pekerjaan yang diberikan oleh atasan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa tingkat stres kerja pada PT. Rukun Mandiri Pusat Bandung belum dapat diminimalisir. Dengan demikian perlu diketahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja karyawan PT. Rukun Mandiri Pusat Bandung. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara terhadap 20 orang karyawan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja pada PT. Rukun Mandiri Pusat Bandung peneliti juga melakukan wawancara terhadap karyawan dengan lima variabel dan indikator dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1.1
Hasil Wawancara Pendahuluan Tentang Faktor-Faktor
Yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan

Variabel	Indikator	Skor
Kepemimpinan	Pengawasan	8
	Motivator	
	Pengendalian	
Motivasi Kerja	Tantangan Kerja	15
	Kerja Sama	
	Penghargaan	
Konflik Kerja	Fungsional	7
	Disfungsional	
Lingkungan Kerja	Kebersihan	14
	Penerangan	
	Hubungan Kerja	
Pelatihan	Pengetahuan	12
	Sikap	
	Kemampuan	

Sumber : Wawancara Pendahuluan 2017

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 20 orang karyawan dapat dilihat bahwa variabel kepemimpinan dan konflik kerja memiliki skor terkecil dibandingkan dengan variabel lain, hal ini menunjukkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja karyawan PT. Rukun Mandiri Pusat Bandung adalah

kepemimpinan dan konflik kerja. Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Roslena Elisabeth Sitanggang (2013) menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap stress kerja karyawan, sedangkan variabel konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan.

Dalam suatu perusahaan kepemimpinan merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kepemimpinan merupakan titik sentral dan penentu kebijakan dari kegiatan yang akan dilaksanakan dalam organisasi. Fungsi utama kepemimpinan diantaranya adalah menjaga keutuhan dan kekompakan anggota didalam berkerja, serta seorang pemimpin harus mampu dalam memecahkan masalah atau konflik yang terjadi yang datang dari dalam sebuah organisasi atau bahkan masalah yang datang dari luar organisasi.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan 20 karyawan yang dilakukan oleh peneliti mengenai kepemimpinan yang terjadi pada PT. Rukun Mandiri Pusat Bandung terdapat beberapa masalah yaitu :

1. Berdasarkan fungsi kontroler dengan indikator kemampuan pimpinan dalam melakukan pengawasan terhadap suatu pekerjaan bahwa pimpinan kurang dalam mengawasi pekerjaan karyawan.
2. Berdasarkan fungsi motivator dengan indikator kemampuan pimpinan kurang mendorong karyawan dalam memberikan arahan, bimbingan dan motivasi kepada karyawan.

3. Berdasarkan fungsi pengendalian dengan indikator kemampuan pimpinan yang efektif belum dapat mengatur aktifitas anggotanya secara terarah sehingga tercapainya tujuan tidak maksimal.

Konflik kerja berperan penting terhadap stres kerja suatu perusahaan. Konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua orang atau lebih di dalam perusahaan karena adanya perbedaan pendapat, nilai-nilai, tujuan, serta kompetisi untuk memperebutkan posisi dan kekuasaan menurut sudut pandang masing-masing untuk mencapai tujuan Perusahaan. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Che Han dkk (2015) menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang searah yaitu apabila konflik meningkat maka akan diikuti oleh meningkatnya stress kerja. Menurut Robbins (2014) Konflik kerja dapat dibagi menjadi dua macam yaitu, konflik fungsional dan konflik disfungsional.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan 20 karyawan yang dilakukan oleh peneliti mengenai konflik kerja yang terjadi di PT. Rukun Mandiri Pusat Bandung terdapat beberapa masalah yaitu :

1. Berdasarkan indikator fungsional mengenai sikap karyawan masih ada karyawan yang bersaing untuk meraih prestasi dan mendorong untuk melakukan perubahan.
2. Berdasarkan indikator disfungsional masih ada karyawan yang selalu mendominasi dalam diskusi, tidak senang bekerja dalam kelompok, benturan pribadi, dan perselisihan antar individu.

Kepemimpinan dan konflik kerja merupakan hal penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Dalam mencapai suatu tujuan perusahaan diperlukan kepemimpinan atau pimpinan yang dapat bersikap adil, tanggung jawab, menjaga

kerukunan dalam lingkungan kerja, dan dapat mengambil keputusan saat-saat kondisi tertentu. Hal ini bertujuan agar tidak adanya rasa iri antar karyawan yang akan menimbulkan perselisihan atau konflik diantara karyawan, serta membuat karyawan merasa stres karena tertekan sehingga kehilangan rasa nyaman saat bekerja. Selain itu akan berpengaruh kepada perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Dari pemahaman diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kepemimpinan Dan Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan Pada PT. Rukun Mandiri Pusat Di Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang muncul diantaranya :

1. Stres kerja
 - a. Stres kerja karyawan mengalami peningkatan.
 - b. Semangat kerja mengalami penurunan.
 - c. Karyawan masih menunda dan menghindari pekerjaan.
2. Kepemimpinan
 - a. Kurangnya pengawasan dalam bekerja membuat karyawan kurang teliti.
 - b. Kurangnya arahan, bimbingan, dan motivasi untuk memberikan hasil kerja yang baik.
 - c. Pemimpin belum dapat mengatur karyawan dalam bekerja.
3. Konflik kerja
 - a. Masih ada karyawan yang bersaing untuk meraih prestasi.

- b. Karyawan masih belum dapat bekerja sama dengan tim.
- c. Tingkat perselisihan karyawan mulai mengalami peningkatan.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kepemimpinan karyawan pada PT. Rukun Mandiri Pusat di Bandung
2. Bagaimana konflik kerja karyawan pada PT. Rukun Mandiri Pusat di Bandung
3. Bagaimana stres kerja karyawan pada PT. Rukun Mandiri Pusat di Bandung
4. Seberapa besar pengaruh kepemimpinan dan konflik kerja terhadap stres kerja karyawan pada PT. Rukun Mandiri Pusat di Bandung

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang :

1. Kepemimpinan karyawan pada PT. Rukun Mandiri Pusat di Bandung
2. Konflik kerja karyawan pada PT. Rukun Mandiri Pusat di Bandung
3. Stres kerja karyawan pada PT. Rukun Mandiri Pusat di Bandung
4. Besar pengaruh kepemimpinan dan konflik kerja terhadap stres kerja karyawan PT. Rukun Mandiri Pusat di Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diarahkan pada kegunaan teoritis dan kegunaan praktis yaitu :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memberikan informasi bagi perusahaan, sehingga dapat dijadikan masukan yang dapat dijadikan solusi dalam melakukan evaluasi untuk memperbaiki kekurangan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi pihak perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi PT. Rukun Mandiri Pusat, terutama untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dan stres kerja terhadap stres kerja karyawan dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi instansi dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan lebih baik lagi.

2. Bagi para peneliti

Sebagai sarana untuk melatih berpikir secara ilmiah dengan berdasarkan pada ilmu yang diperoleh dibangku kuliah khususnya lingkup manajemen sumber daya manusia dan menerapkannya pada data yang diperoleh dari objek yang diteliti. Hasil penelitian ini juga dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan ilmu pengetahuan yang ada hubungannya dengan masalah-masalah mengenai kepemimpinan, konflik kerja dan stres kerja.

3. Bagi akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

4. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.