

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Profil Umum Perusahaan

Bobobox adalah hotel kapsul pertama di Indonesia yang mengedepankan teknologi modern dengan konsep modern. Hotel kapsul biasanya berupa kamar kecil yang dibangun di dalam gedung, tetapi Bobobox menawarkan pengalaman hotel kapsul yang berbeda. Misi Bobobox adalah untuk memungkinkan semua orang dapat merecharge diri mereka dengan pengalaman yang terbaik dan mendapatkan istirahat yang berkualitas..

Bobobox adalah sebuah penginapan yang bertema Smart-Pod Hotel dengan 2 tipe kamar Sky dan Earth. Sky adalah posisi tempat tidur yang berada di atas dan Earth adalah posisi tempat tidur yang berada di bawah. Bobobox memastikan bahwa privasi pelanggan kami terlindungi dengan. Pod adalah sebutan untuk kamar di Bobobox, setiap pod dilengkapi dengan pintu yang hanya dapat dibuka lewat aplikasi Bobobox di smartphone. Perusahaan Bobobox sangat menjaga keamanan pelanggan karena Bobobox menggunakan QR code yang hanya bisa diakses menggunakan smartphone guest. Bobobox mendesain semua proses akses lebih mudah, mulai dari check in sampai check out dapat dikontrol dari aplikasi Bobobox di smartphone guest.

Pod Bobobox adalah ruangan yang dirancang untuk kenyamanan maksimum dan efisiensi biaya dan ruang. Setiap pod Bobobox dilengkapi dengan tempat tidur berukuran king, AC, area untuk bekerja, speaker Bluetooth, B-Pad, dan mood light. Pelanggan dapat mengontrol pod, mulai dari membuka pintu, mengatur warna lampu, sampai mengatur volume speaker melalui aplikasi. Pod Bobobox sepenuhnya terintegrasi dengan smart booking, smart check in and check out, Internet of Things (IoT), control system, sistem pembayaran terintegrasi, dan fitur obrolan (chat features) pada aplikasi Bobobox. Aplikasi Bobobox tersedia di App Store dan Google Play yang dapat diunduh secara gratis. Fasilitas yang disediakan Bobobox kepada pelanggannya yaitu sikat gigi, pasta gigi, linen, dan handuk.

Fasilitas lain yang diberikan Bobobox dilengkapi dengan adanya ruangan khusus dan Wi-Fi gratis. Harga yang ditawarkan oleh Bobobox juga sangat terjangkau. Berkat arena dengan fasilitas lengkap seperti hotel tersebut pihak perusahaan memberikan harga hostel. Biaya yang ditawarkan Bobobox untuk menginap satu malam mulai \$10-\$15 (Rp 135.000 - Rp 200.000).

Pelanggan dapat memesan kamar melalui website, aplikasi ataupun secara langsung melalui gerai Bobobox. Setelah memesan kamar, pelanggan bisa melakukan pembayaran otomatis karena Bobobox sudah terhubung dengan beberapa mitra pembayaran seperti Bank BCA, Bank Mandiri., Bank BRI, Bank BNI, Danamon, dan Go-Pay memungkinkan pelanggan membayar secara otomatis setelah melakukan pemesanan

1.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan

Perusahaan rintisan adalah perusahaan yang baru berdiri dan sedang dalam masa pertumbuhan. Biasanya perusahaan start-up bergerak di bidang teknis. Salah satu start up yang sedang booming adalah Bobobox Indonesia. Dalam kehidupan modern yang serba cepat, menemukan fasilitas tidur yang terjangkau, nyaman, dan nyaman telah menjadi tantangan nyata bagi para pengusaha. Bobobox merupakan satu-satunya perusahaan hotel kapsul di Indonesia yang mengedepankan teknologi modern.

Ide bisnis Bobobox berasal dari kreativitas semua pendirinya yang hobi traveling. Terdapat enam orang founder Bobobox yaitu Frans Risky, Hafidz Syahrial, Ahmad Qois, Agung Mahesa, Brian Andrianto, dan Zulfikar Rifan. Salah satu pendiri (co-founder) yang juga Branding and Creative Manager Bobobox, Ahmad Qois mengatakan dirinya dan kelima founder Bobobox lainnya datang dari tempat berbeda dan bertemu di Bandung. Masing-masing punya kebiasaan unik ketika traveling. Namun satu hal yang terpenting dalam traveling bagi mereka berenam adalah pengalaman. Mereka kembangkan experience itu di Bobobox. Qois mengatakan timnya yakin bahwa hotel jenis ini akan laku setelah melakukan berbagai riset. Terlebih di kota-kota besar Jepang seperti Osaka, jenis hotel ini sudah lama populer, yaitu hotel yang menyediakan ruang-ruang kamar kecil dengan jumlah yang banyak dan dinamai hotel kapsul. Bobobox Indonesia didirikan pada tahun 2017. Keenam founder Bobobox memilih kantor pusat dan lokasi hotel kapsul pertamanya di Jalan

Pasir Kaliki, Bandung, karena kota itu dinilai sudah punya ekosistem yang tepat. Bobobox tidak banyak memfasilitasi terkait restoran, sarapan, dan sebagainya. Sedangkan Kota Bandung sudah memiliki banyak aspek tersebut, mulai kuliner hingga tempat budaya dan wisata. Bobobox hanya perlu menghubungkan antara para traveler dengan local business di sana. Ibu Novy Amalia selaku customer relations specialist Bobobox mengatakan Bobobox di Bandung sekarang memiliki total 194 Pods pada 4 cabang Bobobox yaitu 52 Pods di Bobobox Dago, 62 Pods di Bobobox Paskal, 16 Pods di Bobobox Cipaganti dan 64 Pods di Bobobox Alun-alun.

Startup akomodasi berbasis teknologi Bobobox Indonesia, akhir tahun 2019 membuka dua hotel terbarunya di Kebayoran Baru dan Pancoran, Jakarta Selatan. Dengan dibukanya dua cabang ini di Jakarta, total pods Bobobox Jakarta memiliki total 326 Pods (kamar kapsul) yang dapat menampung sekitar 10.000 penginap per bulannya. Bobobox juga akan membuka hotel baru di Semarang pada tahun 2020.

1.1.3 Visi Misi Perusahaan

a. Visi

“ Becoming the world’s best on demand recharging facilities for everyone to get quality of rest ”.

b. Misi

- 1) *Providing an impeccable recharging experience through convenience and personalization for our guest.*
- 2) *Creating a purposeful workplace for every talent to grow and deliver and impactful solutions.*
- 3) *Establishing a healthy relation with strategic partners for sustainable growth and market domination.*

1.1.4 Tujuan Perusahaan

Bobobox aims to define a new category in - book anytime, anywhere for as long as they need it for a couple of hours or a couple of days via its app. To achieve that, Bobobox believes in the power of the people. Our team consists of great individuals, experts in their field. We thrive by embodying these following seven ethics and

principles: Customer Obsession, Dive Deep, Deliver Results, Helping Others, Invent & Simplify, Earn Trust, Healthy Lifestyle.

1.1.5 Budaya Perusahaan

a. Key Values

We are on the mission to provide an impeccable recharging experience, creating a purposeful workplace, and establishing a healthy relationship with partners.

b. Best Attitude

At any given time, we think about WE than I. We help others to thrive and always be the best version of ourselves.

c. Obsessive Curiosity

We learn like there is no tomorrow. We strive in problem-solving ethos so that we can understand the company, market, and our customers.

d. Bring Results

We focus on rapid learning to perform at our best with or without the team. We strive for greatness, not an average one.

e. Open Communication

We put more energy to understand other perspectives before championing ours. We deal with conflicts openly, not abusively.

1.1.6 Logo Perusahaan

Logo perusahaan Bobobox Bandung sudah beberapa kali mengalami perubahan dari sejak berdirinya, saat ini logo perusahaan Bobobox Bandung adalah sebagai berikut.



Gambar 1.1 Logo Bobobox

Sumber: <https://www.linkedin.com/company/bobobox-id>

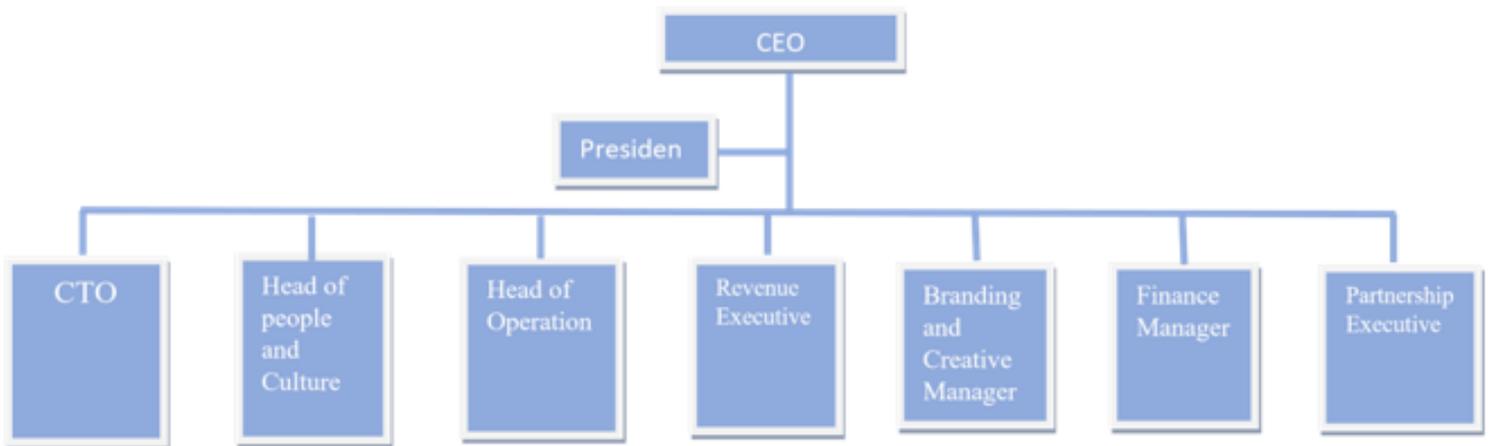
Filosofi logo :

Dengan Bob si Koala. Bobobox ingin menghadirkan suasana rumah. Koala memiliki rasa koneksi dan mereka selalu terikat dengan pohon rumah mereka. Tidak peduli seberapa jauh dia bepergian. Dia selalu suka kembali ke tempat yang sama untuk recharge. Koala sendiri mewakili rumah. Ketika mereka dilahirkan ke dunia, kantong ibu mereka menjadi rumah mereka dan mereka tumbuh di dalamnya dengan cinta dan perlindungan ibu mereka.

Jadi dengan Bob si Koala, pihak perusahaan ingin orang melihat Bobobox sebagai tempat tujuan. Tempat di mana mereka dapat recharge dan menjadi diri mereka sendiri. Tujuan aman bagi mereka setelah menjelajahi dunia. Tempat yang penuh kasih untuk menemukan koneksi dan tumbuh. Tempat yang mereka sebut rumah.

1.1.7 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Bobobox Bandung adalah sebagai berikut:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Bobobox Bandung

Sumber: Data Perusahaan (2019) Uraian Tugas Struktur Organisasi

Bobobox Bandung :

a. *CEO (Chief Executive Officer)*

CEO (Chief Executive Officer) bertindak sebagai pemimpin dan perwakilan perusahaan. Sebagai pemimpin di struktur organisasi perusahaan, peran *CEO* bisa dikatakan paling penting. Kualitas seorang *CEO* bisa menentukan masa depan perusahaan yang dipimpinnya. Bukan hanya dari segi internal, *CEO* juga diharapkan bisa menjaga hubungan dengan pihak eksternal seperti investor. Secara umum, peran seorang *CEO* yaitu mencangkup merancang dan mengomunikasikan, visi perusahaan, memotivasi anggota tim, merekrut anggota tim, memprediksi tren pasar, menguraikan strategi bisnis perusahaan, membangun hubungan dengan investor, dan mengatur biaya dan anggaran

b. *President*

Salah satu tugas *President* adalah menyusun, mengomunikasikan, dan menerapkan visi, misi, serta dapat menentukan kemana arah yang akan ditempuh oleh perusahaan. Selain itu, seorang *President* juga harus bisa menjamin bahwa karyawannya memahami visi, misi, serta tujuan dari perusahaan.

c. *CTO (Chief Technical Officer)*

Orang yang bertanggung jawab pada kualitas akhir, karena ia mengelola tim engineer selama prosesnya. *CTO* juga penting untuk bertindak sebagai ahli teknologi dan seorang pemimpin. Menyatukan pengembangan produk, memahami

perkembangan teknologi saat ini dan pengadopsiannya, dan mengelola pengembangan produk.

d. Head Of People and Culture

Merencanakan, mengembangkan dan mengimplementasikan strategi di bidang pengelolaan dan pengembangan (termasuk perekrutan dan pemilihan kebijakan / practices, disiplin, keluhan, konseling, upah dan peryaratannya, kontrakkontrak, pelatihan dan pengembangan, perencanaan suksesi, moril dan motivasi, kultur dan pengembangan sikap dan moral kerja, manajemen penimbangan prestasi dan hal seputar manajemen mutu dan lain-lain (ditambahkan selama masih relevan). Menetapkan dan memelihara sistem yang sesuai untuk mengukur aspek penting dari pengembangan HR. Memonitor, mengukur dan melaporkan tentang permasalahan, peluang, rencana pengembangan yang berhubungan dengan SDM dan pencapaiannya dalam skala waktu dan bentuk / format yang sudah disepakati.

e. Head Of Operation

Memastikan pengelolaan dan pengendalian proses produksi serta distribusi semua unit operasional dilakukan secara berkualitas, efektif dan efisien serta memenuhi ketentuan dan standar operasional prosedur perusahaan yang berlaku juga standar yang dikehendaki pelanggan seperti mengkoordinasikan dan mengendalikan aktivitas produksi dan distribusi unit operasional, berperan aktif dalam perencanaan dan koordinasi penyusunan anggaran revenue tiap unit operasional secara terukur dan mengendalikan realisasi anggaran secara efisien dan efektif, mengkoordinasikan dan mengontrol pelaksanaan sistem dan prosedur berkaitan dengan produksi dan distribusi, melakukan analisis proses bisnis secara detail di bidang produksi dan distribusi unit operasional berpartisipasi dalam mengembangkan SOP produksi dan distribusi unit operasional.

f. Revenue Executive

Revenue Executive mendorong pertumbuhan berkelanjutan untuk bisnis ke depan dan menemukan setiap peluang masuk ke pasar yang memberikan pendapatan pertumbuhan berkelanjutan bagi perusahaan. Peran tim Pendapatan jauh dari sekadar memeriksa harga di beberapa platform (misalnya OTA), tetapi juga melibatkan beberapa jenis kemitraan bisnis untuk mendukung keseluruhan pengalaman pelanggan Bobobox dan menangani setiap jenis komentar, ide, dan keluhan. Untuk menumbuhkan kinerja dalam mendukung kinerja bisnis dengan

Menetapkan hasil jangka pendek dan strategi jangka panjang, termasuk perkiraan dan pertumbuhan pendapatan dengan menghasilkan saluran pendapatan dan prospek, menyesuaikan seperlunya untuk menciptakan pertumbuhan yang berkelanjutan.

g. *Branding and Creative Manager*

Melakukan riset pasar, seperti menganalisis posisi kompetitif, produk, merek, dan pengeluaran. Selain itu juga mengembangkan strategi pemasaran dan periklanan dan mengelola anggaran tersebut. *Branding and Creative Manager* juga membantu membuat desain dan tata letak untuk konsep dan iklan, mengawasi kegiatan promosi, menganalisis harga dan penjualan. Selain itu, profesi ini juga mengevaluasi bagaimana brand dapat muncul ke basis konsumen yang lebih luas.

h. *Finance Manager*

Pemimpin proaktif dan peran penting bisnis yang bertanggung jawab untuk mengawasi perencanaan strategis dengan fokus khusus pada perencanaan strategis, analisis dan generasi wawasan, memastikan bahwa solusi yang paling tepat dan versi terbaru ditetapkan untuk mendukung bisnis. pertumbuhan. Peran tersebut juga membantu bisnis pada saat pertumbuhan pesat. HAF terutama mengelola tugas-tugas keuangan perusahaan, seperti keuangan komersial dan perencanaan keuangan, penganggaran, analisis dan pelaporan, operasi akuntansi, pengadaan, kontrol internal dan kepatuhan. Peran tersebut memiliki keterampilan kemitraan bisnis yang kuat, kemampuan untuk mendorong strategi perusahaan dan mendukung pencapaian target keuangan dan non-keuangan yang menantang.

i. *Partnership Executive*

Meningkatkan hubungannya dengan mitra lama dan mitra baru untuk menjangkau mitra bisnis dan pasar baru. *Partnership Executive* di Bobobox mendorong pertumbuhan dan nilai bagi bisnis konsumen kami dengan memastikan kemitraan dan kolaborasi strategis yang bertujuan untuk memperoleh lokasi hotel untuk beroperasi. Adapun beberapa poin tugas dari divisi ini yaitu di bawah koordinasi dari *Partnership Executive*, bangun hubungan dengan mitra penting dan identifikasi peluang untuk meningkatkan pertumbuhan dan pengoptimalan di berbagai vertical, Secara proaktif mencari peluang kemitraan jangka panjang baru di berbagai vertical, dan secara teratur mencari pengetahuan dan wawasan untuk meningkatkan dan mengembangkan produk dan proses kerja.

1.2 Latar Belakang

Fenomena Start-Up berbasis digital mulai bermunculan sejak fenomena *bubble dotcom* pada periode 1998-2000. Pada periode tersebut masa dimana orang-orang mulai mengenal Internet dan mulai mengakses *Website*. Selain hanya sekedar membuka, perusahaan juga sudah mulai membuka *website* untuk bisnisnya. Startup merupakan suatu organisasi yang dirancang untuk menemukan model bisnis yang tepat agar dapat menghasilkan keuntungan yang maksimal menurut Blank (2013) dalam Afidi & Purwanggono (2018). Persepsi yang telah tertanam jika dikaitkan dengan start up adalah perusahaan yang berkaitan dengan teknologi. Namun pada kenyataannya, startup tidak hanya perusahaan baru yang bersentuhan dengan teknologi, aplikasi, dunia maya akan tetapi juga termasuk dalam hal yang berhubungan dengan produk, jasa dan hal yang berhubungan dengan gerakan ekonomi dengan bantuan dari pihak lain (korporasi- korporasi) maupun tidak. (IDCloudHost, 2017).

Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling menentukan dalam setiap organisasi karena selain sumber daya manusia tidak hanya menjadi kekuatan tapi juga merupakan faktor penentu utama dalam tercapainya tujuan suatu organisasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus memiliki tingkat keterampilan dan keahlian yang tinggi. Hal tersebut akan tercapai melalui peningkatan dalam berbagai aspek yang mencakup aspek ekonomi, aspek budaya dan aspek intelektual. Sumber daya itu antara lain sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya ilmu pengetahuan dan teknologi, serta sumber daya manusia (karyawan).

Dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan sumber daya manusia memegang peranan penting dari pada sumber daya yang lain. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi harus menjadi perhatian utama dan tentunya kompetensinya juga harus dikembangkan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Menurut Sedarmayanti (2017:3) manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai pengelolaan pemanfaatan individu, dan juga sebagai rangkaian strategis, proses, serta aktivitas yang di desain untuk menunjang tujuan organisasi dengan cara mengintegrasikan kebutuhan organisasi dan individu. Sumber daya manusia dilihat sebagai faktor pendorong utama dalam menentukan keberhasilan pada perusahaan. Setiap perusahaan harus dapat menjaga, memelihara dan meningkatkan kualitas kinerja dari sumber daya manusia yang dimilikinya. Dengan memiliki sumber daya yang unggul perusahaan akan bisa lebih mudah bersaing dalam era globalisasi saat ini.

Selain itu kinerja karyawan yang diduga dapat menjadi salah satu tercapainya tujuan suatu lembaga atau organisasi tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia (pegawai) yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Oleh karena itu pada BOBOBOX Bandung, pegawai yang berkualitas adalah pegawai yang melaksanakan pekerjaannya, mempunyai disiplin tinggi dan mampu memberikan hasil kerja yang baik yang dibutuhkan oleh instansi untuk mencapai tujuan dan hasil produksi yang tinggi. Dalam jurnal (Rumpak, A.D, 2016) kinerja di artikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan di bidangnya. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Strategi peningkatan kinerja adalah cara perusahaan untuk meningkatkan kinerja pegawai agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Agar strategi peningkatan kinerja tersebut dapat berhasil maka perusahaan perlu mengetahui sasaran kinerja. Seorang pegawai dapat dikatakan memiliki kinerja yang tinggi, jika beban kerja yang ditetapkan tercapai dan jika realisasi hasil kerja lebih tinggi dari pada yang ditetapkan perusahaan. Tuntutan-tuntutan yang tidak mampu dikendalikan oleh setiap pegawai ini akan menimbulkan ketegangan dalam diri pegawai dan jika tidak dapat diatasi maka pegawai tersebut akan mengalami penurunan semangat kerja dan disiplin kerja. Untuk mencapai kinerja yang tinggi pimpinan perusahaan harus meningkatkan kinerja pegawai diantaranya dengan memperhatikan kepemimpinan kerja.

Peneliti sudah melakukan wawancara dan obsevasi kepada karyawan yang bekerja di Divisi Finance Bobobox Bandung Sehingga peneliti memperoleh hasil berupa informasi dan berbagai fenomena terkait variabel peneliti. Salah satu informasi yang peneliti peroleh adalah bahwa di Divisi Finance Bobobox Bandung terdapat 75 orang karyawan dengan nilai kinerja karyawan Divisi Finance Bobobox Bandung periode tahun 2018 s.d 2020 seperti berikut :

TABEL 1.1
KINERJA KARYAWAN PADA DIVISI FINANCE DI BOBOBOX BANDUNG
PERIODE 2018-2010

Nilai Kinerja Individu (NKI) PADA DIVISI FINANCE DI BOBOBOX BANDUNG						
Periode	Jumlah Karyawan	A (Istimewa)	B (Sangat Baik)	C (Baik)	D (Cukup)	E (Buruk)
Tahun 2018	75	15	60	0	0	0
Tahun 2019	75	10	61	4	0	0
Tahun 2020	75	6	62	7	0	0

Sumber: Manager Divisi Finance

Kriteria Penilaian Kinerja:

(A <100%) = Istimewa

(B <90%) = Sangat Baik

(C <80%) = Baik

(D <70%) = Cukup

(E <60%) = Buruk

Menurut tabel 1.1 di atas kinerja karyawan mengalami penurunan tahun 2019 dibandingkan tahun 2018, dimana sebanyak 15 karyawan mendapatkan nilai A dengan kategori istimewa tahun 2018 sedangkan pada tahun 2019 jumlah karyawan yang mendapat nilai A turun menjadi 10 karyawan dan pada tahun 2020 karyawan yang memperoleh nilai A juga menurun menjadi sebanyak 6 karyawan. Selain itu dari tahun 2018 hingga 2020 terjadi kenaikan jumlah karyawan dengan kategori nilai C yang menandakan bahwa terjadi penurunan kinerja dari beberapa karyawan tersebut. Dengan adanya penurunan *performance* karyawan dapat berdampak pada kinerja perusahaan.

Jadi menurut salah seorang manager disana sedang terjadi penurunan kinerja karyawan yang dikarenakan kurang tegas nya cara memimpin atasan di divisi tersebut sehingga menyebabkan menurunnya kinerja dari para karyawan pada divisi tersebut.

Hasil wawancara dengan salah satu manager pada Divisi Finance Bobobox Bandung terkait dengan Gaya Kepemimpinan dan kinerja pada tabel 1.2 di bawah, masih ada beberapa perilaku karyawan yang kurang baik, dan tidak mencerminkan kinerja yang baik dan ada beberapa hal juga yang perlu ditingkat lagi untuk meningkatkan kinerja individu maupun unit Divisi Finance Bobobox Bandung.

TABEL 1.2
HASIL WAWANCARA

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana kinerja karyawan di Bobobox Bandung selama periode 2018-2020, apakah ada yang perlu dikembangkan?	Kinerja karyawan pada umumnya baik, namun terlepas dari itu masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dari kami untuk meningkatkan kinerja karyawan.
2. Bagaimana juga dengan kinerja karyawan di Divisi Finance di Bobobox Bandung sendiri?	Di unit kami, pembagian kuantitas pekerjaan masih belum merata dikarenakan tidak semua karyawan memiliki tingkat kinerja yang sama, ada yang mampu ada juga yang tidak mampu terhadap pekerjaan dan tanggung jawabnya.
3. Bagaimana meningkatkan kinerja karyawan pada Divisi Finance di Bobobox Bandung apakah gaya kepemimpinan saat ini sudah tepat?	Saat ini gaya kepemimpinan disini belum efektif, masih banyak karyawan yang tidak bisa bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan, masih banyak juga yang kurang teliti saat mengerjakan tugasnya. Cara meningkatkannya mungkin dengan aturan menerapkan sanksi pekerjaan dan diadakan nya pelatihan dan pengembangan maupun pemberian reward terhadap kinerja karyawan yang bagus.

<p>4. Bagaimana dengan kinerja karyawan pada Divisi Finance di Bobobox Bandung, apakah sudah baik kinerjanya ?</p>	<p>Belum baik, masih banyak karyawan yang tidak dapat menjalin kerja sama, termasuk di masa pandemi seperti ini banyak karyawan yang masih tidak menggunakan masker saat rapat.</p>
--	---

Sumber: Hasil Wawancara Penulis

Adapula Salah satu hal penting lainnya dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia, adalah dengan menerapkan kepemimpinan. Pengaruh kepemimpinan di setiap perusahaan berbeda – beda, dan hal tersebut menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam pengelolaan perusahaan. Menurut Pfeffer, dalam Insan (2019:2) menjelaskan bahwa pemimpin yang efektif dapat dilihat ataupun dilatih agar dapat menciptakan situasi yang mendukung kepemimpinan yang lebih baik yang berpengaruh terhadap efektifitas organisasi.

Dalam konsep kepemimpinan terdapat berbagai gaya, Dengan kata lain yaitu bagaimana cara seorang pemimpin mempengaruhi bawahannya agar mampu bekerja sama sesuai dengan arahan dan perintah yang diberikan oleh atasan. Untuk bisa mempengaruhi karyawan seorang pemimpin harus memiliki gaya kepemimpinan yang sesuai dengan lingkungan kerja, sehingga dapat terciptanya kondisi yang baik di dalam lingkungan kerja.

Beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam gaya kepemimpinan adalah perlakuan adil seorang atasan terhadap karyawannya, sikap kepastian atau ketegasan seorang atasan, sikap seorang atasan yang dapat membuat yakin kepada karyawannya dalam melaksanakan pekerjaan, bantuan atau dukungan seorang atasan jika melihat karyawannya mengalami kesulitan (Basuki et al., 2017:148).

Dari penjelasan mengenai gaya kepemimpinan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pimpinan di suatu organisasi atau instansi yang terlibat harus berperan dalam gaya kepemimpinan yang diterapkan guna mengatur pegawainya agar mereka lebih bersemangat dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga produktivitas kerja lebih meningkat serta tujuan organisasi dapat tercapai karena bagaimanapun seorang pemimpin memiliki peran yang paling penting dalam menentukan kebijakan suatu kondisi organisasi atau dengan makna lain bahwa pemimpin juga berpengaruh terhadap maju atau mundurnya suatu organisasi. Untuk mengetahui bagaimana

kondisi awal dan apakah gaya kepemimpinan di Bobobox Bandung diduga memberikan dampak terhadap kepuasan kerja pegawainya, penulis mencoba menyebarkan angket pra penelitian kepada para pegawai, dan hasilnya disajikan pada Tabel 1.3 berikut :

TABEL 1.3
HASIL PRA PENELITIAN GAYA KEPEMIMPINAN

No	Pernyataan	Jumlah Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1.	Pemimpin dapat memutuskan wewenang dengan baik.	0	4	63	8
2.	Pemimpin selalu melibatkan karyawan ketika bermusyawarah mencari solusi.	0	30	33	12
3.	Pemimpin mampu mendorong partisipasi karyawan dengan baik.	0	28	35	12
4.	Pemimpin memberikan kebebasan kepada bawahannya untuk membuat keputusan.	0	32	36	7
5.	Pemimpin memberikan keleluasaan kepada bawahannya untuk menggunakan cara kerja dengan bebas sesuai dengan kemampuan.	0	0	63	12

Sumber: Data Olahan Penulis (2021)

Berdasarkan hasil pra penelitian yang ditunjukkan pada tabel 1.3 Dari data tersebut, Pada tabel diatas seluruh pernyataan merupakan pernyataan sikap positif dalam bekerja, namun hasil prakuesioner diatas memperlihatkan bahwa masih terdapat beberapa karyawan yang kurang setuju maupun tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Yang berarti bahwa gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan pada Divisi Finance di Bobobox Bandung masih kurang baik.

Kemudian selain dari hasil pra penelitian yang dilakukan, penulis juga mencoba melakukan wawancara ke beberapa pegawai mengenai bagaimana gaya kepemimpinan di Bobobox Bandung. Dari hasil wawancara dengan beberapa pegawai, diketahui bahwa pegawai merasa hubungan dengan atasan tidak begitu dekat, sehingga pegawai merasa adanya batasan dan rasa segan dengan atasannya. Kemudian pegawai juga merasa jika kinerja dan produktivitas yang ditunjukkan selama bekerja, kurang begitu diperhatikan oleh atasannya, sehingga mungkin ada beberapa pegawai yang menganggap hal tersebut biasa dan wajar pada perusahaan seperti Bobobox, namun ada pula pegawai yang menganggap hal tersebut perlu perhatian dan perbaikan untuk kedepannya.

Dari hasil pelaksanaan wawancara dan juga pra penelitian yang sudah dilakukan kepemimpinan yang dijalankan belum tentu mempunyai dampak yang selalu positif atau baik bagi organisasi, sebab semakin tinggi pelaksanaan aktivitas manajerial kepemimpinan dilakukan, maka akan berdampak pada penurunan kinerja perusahaan dari waktu ke waktu. Pelaksanaan aktivitas kepemimpinan yang lebih banyak ke arah menekan karyawan bisa saja menyebabkan seorang karyawan dapat mencapai kinerja yang baik dalam bekerja, tetapi belum tentu dapat membawa pengaruh yang positif dalam pembentukan kepribadian bawahan untuk ikhlas bekerja mencapai tujuan organisasi. Hasil penelitian menemukan bahwa pada divisi finance Bobobox Bandung ini lebih condong menggunakan gaya kepemimpinan otokratis, kinerja karyawan pada responden karyawan pada Divisi Finance Bobobox Bandung memperlihatkan kecenderungan tingkatan yang rendah. Hal ini berarti responden merasa cukup khawatir atas nasib jabatan dan pekerjaannya dimasa depan, sementara pada kinerja karyawan diketahui responden mempunyai tingkat kerja yang rendah. Dari hasil ini

peneliti menganggap bahwa pada Divisi Finance Bobobox Bandung menggunakan gaya kepemimpinan otokratis.

Dari kelima pertanyaan yang telah diajukan juga, dan dari hasil wawancara singkat mengenai bagaimana gaya kepemimpinan pada Bobobox Bandung, penulis menduga adanya beberapa permasalahan yang sejalan dengan karakter atasan pada Divisi Finance Bobobox Bandung, maka penulis dapat menarik suatu kesimpulan awal bahwa adanya kesenjangan hubungan antara pemimpin dan bawahan atau pegawai sehingga pada beberapa pernyataan menghasilkan nilai yang tidak begitu baik sehingga mungkin pemimpin harus lebih peduli terhadap bawahannya agar bawahan merasa nyaman bekerja di kantor dan dapat bekerjasama dengan baik untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan di atas, maka penelitian yang akan dibahas adalah adakah **“PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA DIVISI FINANCE DI BOBOBOX BANDUNG”**

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana gaya kepemimpinan di Divisi Finance Bobobox Bandung?
- b. Apakah gaya kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kinerja Karyawan di Divisi Finance Bobobox Bandung?
- c. Adakah pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di Divisi Finance Bobobox Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisa gaya kepemimpinan di Divisi Finance Bobobox Bandung.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisa kinerja karyawan di Divisi Finance Bobobox Bandung.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di Divisi Finance Bobobox Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dengan dibuatnya penelitian ini, penulis berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi semua pihak seperti :

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan tentang sejauh mana pengaruh dari gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di Divisi Finance Bobobox Bandung. Selain itu penelitian ini memberikan kontribusi sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan di Divisi Finance Bobobox Bandung dalam merumuskan kebijakan mengenai kepemimpinan kerja dan disiplin kerja guna meningkatkan kinerja para pegawainya.

1.6 Waktu Periode Penelitian

Periode penelitian ini dimulai dari bulan Mei s.d. Agustus 2021. Objek penelitian ini adalah pelanggan diseluruh cabang Bobobox yang berlokasi di Kota Bandung.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai objek studi penelitian, fenomena latar belakang penelitian, perumusan masalah, manfaat, tujuan dan ruang lingkup pada penelitian yang dilakukan secara umum, ringkas dan padat agar tepat sesuai dengan isi penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan mengenai penelitian terdahulu dan teori-teori yang berkaitan dengan customer experience dan serta teori-teori penunjang yang berguna untuk memecahkan masalah, sehingga akan terbentuk kerangka pemikiran yang akan mengantarkan pada kesimpulan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Mendeskripsikan tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjelaskan ataupun menjawab masalah penelitian yang meliputi penjelasan mengenai : jenis penelitian, tahapan penelitian, populasi dan sampel, cara pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

Menjelaskan mengenai hasil pengujian, hasil analisa, dan pembahasan analisis data.

BAB V PENUTUP

Menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa berdasarkan yang telah dijelaskan pada bab-bab yang sebelumnya.