

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fenomena yang sering dijumpai pada sektor kuliner saat ini adalah masih banyaknya karyawan yang menunjukkan kinerja kurang optimal. Hal ini tampak dari keterlambatan dalam penyajian pesanan, kurangnya koordinasi antartim, serta pelayanan yang tidak konsisten kepada pelanggan. Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan dan citra usaha secara keseluruhan. Fenomena serupa juga terlihat di Warung Ikan Bakar Rica-Rica Ala Makassar, yang meskipun dikenal dengan cita rasa khas dan pelanggan yang ramai, masih menghadapi tantangan dalam hal komunikasi antarpegawai, pembagian tugas yang belum merata, dan manajemen waktu yang kurang efektif. Situasi ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja karyawan merupakan aspek penting untuk menjaga kualitas layanan dan daya saing usaha kuliner.

Kinerja karyawan merupakan elemen krusial dalam menentukan keberhasilan operasional dan kualitas layanan di sektor kuliner, termasuk di warung makan seperti Warung Ikan Bakar Rica-Rica Ala. Kinerja yang optimal mencakup aspek produktivitas, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta suasana kerja yang harmonis. Namun, tantangan yang sering dihadapi adalah bagaimana meningkatkan kinerja karyawan secara konsisten dalam lingkungan kerja yang dinamis dan penuh tekanan.

Menurut Mangkunegara (2009), kinerja merupakan pencapaian hasil kerja seorang karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Dengan kata lain, keberlangsungan suatu perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawan tersebut. Salah satu faktor yang berperan dalam memengaruhi kinerja karyawan adalah terciptanya lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan memuaskan. Kusnadi (2003), kinerja dapat diartikan sebagai tindakan atau aktivitas yang disengaja, berupa gerakan, pelaksanaan, maupun kegiatan, yang dilakukan dengan tujuan untuk mencapai target atau sasaran tertentu.

Kinerja karyawan memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan perusahaan. Penelitian oleh Risyah et al (2024) menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang baik dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kualitas kerja, sehingga berdampak positif pada kesuksesan perusahaan. Faktor-faktor seperti lingkungan kerja yang mendukung, kompetensi, dan disiplin kerja berperan penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang tidak kondusif dapat menurunkan kinerja, sedangkan kompetensi yang baik dapat meningkatkannya. Disiplin kerja yang tinggi juga berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan.

Warung Ikan Bakar Rica-Rica Ala Makassar merupakan usaha kuliner yang berdiri sejak tahun 1987 dan berlokasi di Jalan Dg. Tompo No. 12, Makassar, dengan cabang di Jalan Rajawali. Warung ini masih dikelola oleh generasi pertama dan dikenal sebagai salah satu tempat makan legendaris yang menyajikan ikan bakar dengan cita rasa khas Makassar. Dalam

operasionalnya, warung ini memiliki beberapa karyawan yang bertugas sebagai kasir, pembakar ikan, pemotong ikan, pemasak, dan pengantar makanan. Dengan suasana yang sederhana namun ramai pengunjung, Warung Ikan Bakar Rica-Rica Ala Makassar tetap mempertahankan cita rasa autentik serta pelayanan yang ramah sehingga menjadi pilihan favorit masyarakat hingga saat ini.

Berdasarkan survei terhadap 15 karyawan Warung Ikan Bakar Rica-Rica Ala Makassar, diperoleh data bahwa 46,7% responden adalah laki-laki dan 53,3% perempuan. Posisi pekerjaan mereka terdiri dari 5 pelayan (33,3%), 4 koki (26,7%), 3 kasir (20%), dan sisanya berperan sebagai staf pendukung. Hasil survei menunjukkan bahwa kendala utama yang dihadapi karyawan adalah tingginya beban kerja saat jam ramai (40%), diikuti oleh kurangnya koordinasi atau komunikasi antar karyawan (26,7%), target kerja yang tinggi (20%), serta keterbatasan peralatan dan waktu istirahat (13,3%). Untuk meningkatkan kinerja, karyawan menyarankan adanya penambahan staf saat jam sibuk dan pelatihan dari pimpinan (26,7%), pembagian tugas yang lebih merata (20%), serta peningkatan disiplin dan motivasi kerja (13,3%).

Dalam aspek kerja sama tim, sebagian besar menilai sudah cukup baik namun perlu evaluasi (33,3%), sementara lainnya mengalami miskomunikasi (33,3%). Beberapa menekankan perlunya tim yang lebih solid (20%) dan disiplin anggota (13,3%). Saran terhadap pelayanan pelanggan juga muncul, seperti peningkatan keramahan (33,3%), pemeriksaan ulang pesanan (20%),

dan pelatihan singkat untuk seluruh staf (13,3%). Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan secara umum baik, namun masih terdapat kendala pada manajemen beban kerja, komunikasi, dan koordinasi tim yang perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan pembagian tugas yang lebih efektif.

Untuk memahami perilaku kerja karyawan, *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Fishbein dan Ajzen (1980, dalam Torano & Kharie, 2023) digunakan sebagai landasan teoritis. Teori ini menjelaskan bahwa niat perilaku seseorang dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu sikap terhadap perilaku dan norma subjektif. Dalam konteks kerja, sikap karyawan terhadap tugasnya dan persepsi sosial terhadap pimpinan maupun rekan kerja akan membentuk niat berperilaku positif yang berdampak pada kinerja. Dengan demikian, TRA membantu menjelaskan bahwa perilaku kerja karyawan dapat ditingkatkan melalui sikap positif dan komunikasi efektif dalam lingkungan kerja.

Beberapa penelitian terdahulu mendukung keterkaitan antara kepemimpinan transformasional dan komunikasi dengan kinerja. Penelitian Nabihah dan Sudiro (2024) di lingkungan *Sport Center* Universitas Brawijaya menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil serupa ditemukan oleh Sakur, Ismunandar, dan Rahmatia (2025) di Dinas Pekerjaan Umum Kota Bima, di mana kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sementara komunikasi tidak berpengaruh secara parsial namun tetap signifikan secara simultan. Sebaliknya, Hidayat dan Wardhana (2021)

menemukan bahwa hambatan komunikasi, seperti kurangnya kejelasan informasi dan minimnya umpan balik, dapat menurunkan kinerja meskipun kepemimpinan sudah baik.

Berdasarkan berbagai penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan transformasional dan komunikasi merupakan dua faktor penting yang mampu memengaruhi kinerja karyawan. Pemimpin yang mampu menginspirasi dan memotivasi karyawan dengan gaya transformasional serta membangun komunikasi yang terbuka, efektif, dan dua arah akan berkontribusi besar terhadap peningkatan kinerja individu maupun organisasi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti mengambil kepemimpinan transformasional dan komunikasi sebagai variabel bebas yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah kepemimpinan transformasional. Pemimpin yang menerapkan kepemimpinan transformasional mampu menginspirasi, memotivasi, dan memberdayakan karyawan sehingga meningkatkan kinerja secara signifikan. Penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan karena dapat menciptakan keterlibatan, komitmen, dan loyalitas dalam bekerja (Nabiha, 2024). Menurut Akbar (2015), kepemimpinan transformasional merupakan gaya kepemimpinan yang mampu memengaruhi dan menggerakkan para pengikutnya untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan ini memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, yang berarti semakin baik penerapan

kepemimpinan transformasional, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Sebaliknya, apabila kepemimpinan transformasional diterapkan dengan kurang efektif, maka kinerja karyawan juga cenderung menurun.

Sejalan dengan hal tersebut, Bryman (1992) menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional merupakan bagian dari paradigma kepemimpinan modern yang menekankan perubahan dan pembaruan dalam organisasi. Sementara itu, Northouse (2013) menjelaskan bahwa kepemimpinan transformasional adalah proses yang berfokus pada upaya mengubah individu melalui pengaruh terhadap emosi, nilai, etika, standar moral, serta tujuan jangka panjang.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi. Handoko (2001) menjelaskan bahwa komunikasi adalah proses pemindahan pengertian berupa ide atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Purwanto (2006) menambahkan bahwa komunikasi merupakan proses pertukaran informasi antarindividu melalui berbagai sistem simbol, tanda, maupun perilaku yang bertujuan untuk menghasilkan umpan balik (*feedback*). Tanpa adanya *feedback* dari penerima pesan, komunikasi dianggap tidak berhasil karena tidak tercapai pemahaman dua arah.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Atika, Fristin, dan Suwandaru (2017) di PT PLN Rayon Malang menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, dengan kontribusi sebesar 55,3% terhadap variasi kinerja. Sementara

itu, penelitian Irfan, Kojo, dan Sendow (2023) menemukan bahwa kepemimpinan transformasional dapat berpengaruh positif, namun tidak selalu signifikan secara parsial bila dibandingkan dengan komunikasi dan efikasi diri.

Penelitian yang akan dilakukan memiliki beberapa perbedaan penting. Pertama, variabel tambahan yang digunakan adalah komunikasi dan kepemimpinan transformasional menggantikan variasi variabel seperti kepuasan kerja atau efikasi diri pada penelitian sebelumnya. Kedua, lokasi penelitian adalah usaha kuliner (Warung Ikan Bakar Rica-Rica Ala), bukan instansi atau institusi formal seperti PLN, universitas, atau kantor imigrasi. Ketiga, penelitian ini dilakukan dalam konteks tahun 2025, sehingga diharapkan mampu menangkap kondisi komunikasi dan kepemimpinan transformasional dalam lingkungan usaha kuliner masa kini. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkuat temuan studi-sebelumnya tetapi juga memperluas aplikasi teori dalam konteks usaha kecil/menengah.

Berdasarkan hasil survey data awal dan fenomena yang ada, kinerja karyawan Warung Ikan Bakar Rica-Rica Ala Makassar belum sepenuhnya optimal, terlihat dari pelayanan yang kurang konsisten, komunikasi yang belum efektif, dan kemampuan penyelesaian tugas yang masih bervariasi. Kondisi ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam aspek kepemimpinan dan komunikasi untuk mencapai standar pelayanan yang diharapkan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana Kepemimpinan Transformasional (X_1) dan Komunikasi (X_2) berpengaruh

terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Warung Ikan Bakar Rica-Rica Ala Makassar. Berdasarkan uraian tersebut, penulis mengambil judul penelitian: “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di Warung Ikan Bakar Rica-Rica Ala Makassar.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Warung Ikan Bakar Rica-Rica Ala Makassar?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Warung Ikan Bakar Rica-Rica Ala Makassar?
3. Apakah kepemimpinan transformasional dan komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Warung Ikan Bakar Rica-Rica Ala Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini secara spesifik adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan di Warung Ikan Bakar Rica-Rica Ala Makassar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di Warung Ikan Bakar Rica-Rica Ala Makassar.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional dan komunikasi secara simultan terhadap kinerja karyawan di Warung Ikan Bakar Rica-Rica Ala Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya kajian ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional dan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat landasan konseptual mengenai pentingnya gaya kepemimpinan dan efektivitas komunikasi dalam meningkatkan kinerja organisasi, serta menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang mengangkat topik serupa, terutama pada sektor usaha kuliner.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi pihak manajemen *Warung Ikan Bakar Rica-Rica Ala Makassar* dalam memahami peran penting kepemimpinan transformasional dan komunikasi yang efektif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar dalam merancang strategi pengembangan kepemimpinan, pelatihan komunikasi interpersonal, serta kebijakan peningkatan produktivitas dan efektivitas kerja di lingkungan perusahaan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang berminat untuk mengkaji lebih lanjut hubungan antara kepemimpinan, komunikasi, dan kinerja karyawan pada berbagai sektor industri. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat berkontribusi dalam memperluas wawasan empiris dan memperkaya literatur ilmiah di bidang manajemen sumber daya manusia.