

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan laundry di Bali telah mengalami pertumbuhan yang signifikan seiring dengan berkembangnya sektor pariwisata dan meningkatnya jumlah ekspatriat di pulau tersebut. Menurut artikel dari Bali Discovery yang diterbitkan pada Februari 2024, industri laundry di Bali menunjukkan adaptasi yang pesat terhadap teknologi terbaru dan praktik ramah lingkungan sebagai respons terhadap kebutuhan pasar yang semakin meningkat dan kesadaran lingkungan (Bali Discovery, 2024). Selain itu, berita dari The Bali Sun pada Juni 2024 melaporkan bahwa meskipun sektor ini terdampak pandemi COVID-19, pemulihan sektor pariwisata telah menyebabkan lonjakan kembali dalam permintaan layanan laundry berkualitas tinggi (The Bali Sun, 2024). Perusahaan laundry di Bali kini menghadapi tantangan persaingan yang ketat dan fluktuasi permintaan musiman, tetapi juga memiliki peluang besar untuk ekspansi dan inovasi dalam layanan mereka. Kenaikan permintaan untuk layanan laundry di kawasan wisata utama seperti Kuta, Seminyak, dan Ubud mendorong banyak perusahaan untuk menawarkan berbagai jenis layanan, dari *dry cleaning* hingga layanan antar-jemput berbasis aplikasi.

UD. Sumber Maju adalah salah satu perusahaan laundry di Kota Gianyar, Bali. Berdiri sejak beberapa tahun lalu, perusahaan ini beroperasi di pusat Kota Gianyar, menawarkan berbagai layanan termasuk laundry reguler, *dry cleaning*, dan pembersihan pakaian spesial untuk individu serta linen untuk hotel dan restoran. Dengan fasilitas modern seperti mesin cuci berteknologi

tinggi dan sistem layanan antar jemput, UD. Sumber Maju memastikan kenyamanan dan efisiensi bagi pelanggan. Perusahaan ini juga berkomitmen pada praktik ramah lingkungan dengan menggunakan deterjen biodegradable dan teknologi efisien energi.

**Tabel 1.1**  
**Data Penjualan UD. Sumber Maju Tahun 2023**

No	Bulan	Penjualan (Rp)	Persentase (%)
1	Januari	Rp. 50.000.000	-
2	Februari	Rp. 52.000.000	+4%
3	Maret	Rp. 53.000.000	+5,8%
4	April	Rp. 60.000.000	+9,1%
5	Mei	Rp. 58.000.000	-3,3%
6	Juni	Rp. 55.000.000	-5,2%
7	Juli	Rp. 53.000.000	-3,6%
8	Agustus	Rp. 50.000.000	-5,7%
9	September	Rp. 48.000.000	-4%
10	Oktober	Rp. 45.000.000	-6,3%
11	November	Rp. 47.000.000	+4,4%
12	Desember	Rp. 49.000.000	+4,3%

Sumber: UD Sumber Maju (2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas, diketahui bahwa penjualan Tahun 2023 mengalami fluktuasi setiap bulannya. Penjualan meningkat dari Januari hingga April dengan peningkatan tertinggi pada bulan April. Mulai bulan Mei, penjualan mengalami penurunan bertahap hingga bulan Oktober dengan penurunan terbesar terjadi pada bulan Oktober. Penjualan mulai menunjukkan peningkatan kembali pada bulan November dan Desember, tetapi belum mencapai tingkat penjualan tertinggi yang dicapai pada bulan April.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di UD. Sumber Maju terdapat beberapa permasalahan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Permasalahan pertama yang terjadi di UD. Sumber Maju yaitu *work family conflict* yaitu jadwal kerja yang ketat dan tanggung jawab yang tinggi

sering kali membuat karyawan kesulitan untuk menyisihkan waktu untuk keluarga. Banyaknya tuntutan tugas yang harus diselesaikan juga mengurangi kesempatan karyawan untuk berinteraksi dengan anggota keluarga. Karyawan merasa sibuk dengan pekerjaan sepanjang waktu, sehingga sulit untuk terlibat dalam kegiatan atau acara keluarga. Ditambah lagi, mendapatkan cuti untuk acara keluarga menjadi tantangan tersendiri, dan jam kerja yang hingga malam hari membuat karyawan kelelahan sehingga tidak dapat menyelesaikan pekerjaan rumah lainnya. Informasi lebih lengkap terkait dengan permasalahan *work family conflict* dapat dilihat pada Lampiran 1.

Permasalahan lainnya yaitu disiplin kerja seperti ketidaktepatan waktu hadir dan pulang lebih awal tanpa alasan yang jelas. Selain itu, ada karyawan yang tidak mematuhi peraturan yang telah ditetapkan seperti jadwal berpakaian seragam, serta menggunakan waktu istirahat melebihi batas yang ditentukan. Ketidakhadiran tanpa alasan yang jelas dan pelanggaran terhadap aturan menunjukkan adanya kekurangan dalam pengawasan dan penegakan disiplin. Data lebih lengkap terkait dengan hasil observasi disiplin kerja dapat dilihat pada Lampiran 1.

Permasalahan yang selanjutnya yaitu *servant leadership* seperti pimpinan lebih mengutamakan kepentingan perusahaan tanpa memperhatikan keseimbangan beban kerja karyawan yang berdampak pada kesejahteraan mereka. Selain itu, pimpinan kurang mampu meningkatkan semangat kerja karyawan dan belum memberikan penghargaan yang memadai terhadap prestasi kerja mereka. Karyawan juga tidak memberikan kesempatan yang cukup untuk berkembang, yang mengurangi motivasi dan potensi mereka. Ketidakmampuan

pimpinan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memberikan penghargaan serta peluang pengembangan ini menjadi kendala dalam mencapai keseimbangan dan kinerja yang optimal. Data lebih lengkap terkait dengan hasil observasi *servant leadership* dapat dilihat pada Lampiran 1.

Permasalahan utama yang dapat diidentifikasi oleh UD. Sumber Maju yaitu permasalahan *work family conflict*, disiplin kerja dan *servant leadership* yang dimana permasalahan ini berdampak pada kinerja karyawan, maka perlu dilakukan *research* mengenai pengaruh *work family conflict*, disiplin kerja dan *servant leadership* terhadap kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu terkait dengan pengaruh *work family conflict* tidak sepenuhnya seragam. Penelitian oleh Hanesti, dkk (2022), Dewi, dkk (2024), Sajim, dkk (2024) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sulistyowati dan Hadi (2021), Fadhila (2023), Fransisca (2023) menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu terkait dengan pengaruh disiplin kerja tidak sepenuhnya seragam. Penelitian oleh Kirana, dkk (2022), Kurniawan, dkk (2022), Sanjaya dan Febrian (2024), Nupriadi *et al.* (2024) hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Martiningsih, dkk (2021), Farid (2022), Uleng, dkk (2023) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu terkait dengan pengaruh *servant leadership* tidak sepenuhnya seragam. Penelitian oleh Pala'langan (2021), Putrawijaya, dkk (2022), Kartono, dkk (2023), Hartana dan Sukarno (2024) menunjukkan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hariyono dan Andreani (2020), Simatupang dan Safitri (2022), Resta dan Endratno (2022) menunjukkan bahwa *servant leadership* berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan atas fenomena yang diperoleh dari observasi serta *research gap*, maka diperlukan *research* dengan judul **“Pengaruh *Work Family Conflict*, *Disiplin Kerja* dan *Servant Leadership* Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Laundry “UD. Sumber Maju” di Kota Gianyar.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang hasil studi awal maka rumusan masalah maka masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Apakah *work family conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Perusahaan Laundry “UD. Sumber Maju” di Kota Gianyar?
- 2) Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Perusahaan Laundry “UD. Sumber Maju” di Kota Gianyar?
- 3) Apakah *servant leadership* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Perusahaan Laundry “UD. Sumber Maju” di Kota Gianyar?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dilakukannya penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan Perusahaan Laundry “UD. Sumber Maju” di Kota Gianyar.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Perusahaan Laundry “UD. Sumber Maju” di Kota Gianyar.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan Perusahaan Laundry “UD. Sumber Maju” di Kota Gianyar.

### 1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan pemikiran dan bahan pertimbangan mengenai *work family conflict*, disiplin kerja dan *servant leadership* agar dapat menjadi bahan evaluasi dimasa mendatang oleh pihak manajemen khususnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan.

- 2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pikiran serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil suatu keputusan dalam berbagai masalah yang dihadapi terutama hubungan *work family conflict*, disiplin kerja dan *servant leadership* terhadap kinerja karyawan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Goal Setting Theory*

*Grand theory goal setting* yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengenai manajemen. Menurut Robbins dan Coulter (2012:452) bahwa manajemen diartikan sebagai aktivitas kerja yang melibatkan koordinasi pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien dan efektif. *Goal Setting Theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. *Goal Setting Theory* mengisyaratkan bahwa seorang individu berkomitmen pada tujuan (Robbins dan Judge, 2019:84). Jika seorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kerjanya.

Capaian atas sasaran (tujuan) yang ditetapkan dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Individu harus mempunyai keterampilan, mempunyai tujuan dan menerima umpan balik untuk menilai kerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) mempunyai pengaruh terhadap perilaku karyawan dan kinerja dalam organisasi (Lunenburg, 2011:6). Menurut Robbins dan Judge (2019:85) menemukan bahwa *goal setting* berpengaruh pada ketepatan anggaran.