

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 *Grand Theory* (Teori Atribusi)**

Teori atribusi dijabarkan orang menilai perlakuan orang lain dengan menghubungkannya dengan faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup atribut-atribut pribadi seperti kemampuan, kepribadian, atau motivasi, sementara faktor eksternal mencakup situasi atau lingkungan eksternal seperti tekanan, norma sosial, atau faktor-faktor lain di luar kendali individu (Dixon, 2019). Secara internal membantu perilaku yang merujuk pada perilaku yang berawal dari aspek-aspek internal individu itu sendiri, sebagaimana ciri kepribadian, kapabilitas, atau motivasi pribadi. Misalnya, seseorang yang rajin bekerja keras karena memiliki sifat yang ambisius atau memiliki kemampuan yang baik dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu. Seseorang cenderung melakukan atribusi, yaitu mengaitkan perilaku atau tindakan seseorang dengan faktor internal atau eksternal. Misalnya, jika seseorang berhasil dalam pekerjaannya, kita mungkin mengatribusikan kesuksesannya pada kemampuan atau usahanya sendiri (faktor internal), atau kita mungkin mengaitkannya dengan faktor-faktor eksternal seperti dukungan dari rekan kerja atau keberuntungan.

Teori atribusi merupakan teori yang membahas perihal penyebab perilaku seseorang atau bahkan diri sendiri yang nantinya akan mempengaruhi dan membentuk suatu kesan. Pola tingkah laku yang berkaitan pada sikap dan karakteristik individu, maka bisa dibilang bahwa seseorang dapat melakukan nya

dengan melihat perilakunya saja sehingga dapat mengetahui sikap maupun sifat orang tersebut.

Teori atribusi digunakan pada penelitian ini dikarenakan peneliti ingin melakukan penelitian agar dapat diketahui pengaruh Lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan insentif karyawan terhadap motivasi kerja kasir PT. Graha Mulia Plaza Lumajang. Dimana pada dasarnya motivasi kerja kasir ini dipengaruhi oleh lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan insentif karyawan pada PT. Graha Mulia Plaza Lumajang. Salah satu alasannya secara eksternal yaitu dalam hal pengaruh pengaruh tekanan lingkungan kerja atau situasi tidak nyaman yang dirasakan pada motivasi kerja kasir.

Pada penelitian ini penulis memiliki keinginan akan memahami keadaan apa saja yang mempengaruhi motivasi kerja kasir PT. Graha Mulia Plaza Lumajang. Karena motivasi kerja pada kasir PT. Graha Mulia Plaza ini juga dapat mempengaruhi penentu nilai sumber daya manusia yang dihasilkan buat mendapatkan target Perusahaan tersebut dan motivasi kerja pada kasir PT. Graha Mulia Plaza Lumajang ini adalah karakteristik individu yang berhubungan dan dipengaruhi dengan faktor eksternal.

## **2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia**

### **a. Pengertian**

Sumber daya manusia adalah aset yang berguna pada perusahaan karena mereka yang memberikan kontribusi nyata dalam menjalankan operasi sehari-hari dan membantu Perusahaan mencapai tujuannya. Penataan sumber daya manusia yang efektif melibatkan proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan, pengelolaan

kinerja, dan penghargaan terhadap karyawan agar mereka dapat berkontribusi secara optimal dan merasa termotivasi dalam bekerja. Sumber daya manusia dapat bekerja secara maksimal jika Perusahaan dapat mendukung kompetensi karyawan tersebut. Kinerja karyawan inilah yang akan menunjang keberhasilan terwujudnya keberhasilan tujuan Perusahaan tersebut.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) yaitu pengetahuan untuk membantu karyawan, kolega, dan masyarakat meningkatkan kinerja mereka. Manajemen sumber daya manusia melibatkan memotivasi, mengarahkan dan mengendalikan karyawan. Hal ini biasanya melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian kinerja, pelatihan, penugasan, penggantian, pengembangan, integrasi, mempertahankan dan memberhentikan karyawan untuk mencapai berbagai tujuan masyarakat, bisnis, klien pemerintah dan organisasi. Manajemen sumber daya manusia dengan kondisi umum merujuk pada prosedur pengurusan sumber daya manusia di suatu perusahaan (Susan, 2019).

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah hal penting dari manajemen yang bertanggung jawab atas perancangan, pengorganisasian, bimbingan, dan pengelolaan sumber daya manusia pada sebuah kelompok. MSDM berfokus pada pengelolaan orang-orang di dalam organisasi, yang meliputi proses penerimaan karyawan baru, seleksi, pelatihan, pengembangan, pengelolaan kinerja, penghargaan, dan manajemen hubungan kerja. Tujuan dari MSDM yaitu untuk memeriksa organisasi tersebut apakah sudah memiliki jumlah dan macam SDM yang tepat, yang memiliki keterampilan, ilmu, dan inspirasi yang diperlukan untuk keberhasilan untuk tercapainya target perusahaan dan memenuhi kebutuhan

*stakeholder*. Manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan seni mengelola sikap dan perilaku pegawai untuk melayani pegawai, pekerja, dan masyarakat secara efektif dan efisien. Dengan kendali manusia, seseorang dapat berimajinasi, manipulasi dan manipulasi emosinya. Umumnya merencanakan, mengatur, mengarahkan, dan mengelola seleksi, pelatihan, penempatan, rekrutmen, pengembangan, integrasi, retensi, dan pembebasan sumber daya manusia untuk tercapai beberapa keinginan internal, komunitas, klein pemerintah, dan organisasi terkait. Manajemen sumber daya manusia pada dasarnya adalah negosiasi penting untuk mengendalikan sumber daya manusia suatu organisasi (Fatmala, 2019).

Maka kesimpulannya adalah manajemen sumber daya manusia merupakan faktor yang dapat memaksimalkan antusias kerja karyawan guna mengoptimalkan tingkat produktivitas suatu perusahaan sehingga dapat mencapai tujuannya.

#### **b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia menyatakan bahwa fungsi manajemen ada 2, yaitu fungsi manajerial dan fungsi operasional (Putri *et al.*, 2022):

##### 1) Fungsi Manajerial

- a) Perencanaan merupakan langkah utama dalam manajemen sumber daya manusia (MSDM). Proses perancangan SDM mengaitkan pengenalan dan penentuan keperluan tenaga kerja yang diperlukan oleh perusahaan untuk tercapainya tujuan yang tepat. Ini mencakup pemahaman tentang jumlah karyawan yang dibutuhkan, jenis keterampilan dan kompetensi yang diperlukan, serta alokasi sumber daya manusia yang sepadan dengan prioritas dan strategi perusahaan.
- b) Pengorganisasian merupakan proses yang berpengaruh dalam manajemen sumber daya manusia yang melibatkan pengaturan dan penataan struktur organisasi serta intruksi yang harus dilaksanakan bagi karyawan.
- c) Pengarahan adalah aktivitas dalam manajemen sumber daya manusia mendapat target untuk diberikan arahan dan bimbingan kepada karyawan supaya dapat melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien pada pencapaian tujuan perusahaan.

- d) Pengendalian merupakan kegiatan dalam mengatur seluruh karyawan untuk mentaati Standar Operasional Perusahaan (SOP). Apabila ada yang menyimpang maka akan diberikan sanksi atau Tindakan perbaikan dalam perencanaan.
- 2) Fungsi Operasional
- a) Pengadaan merupakan proses perekrutan pegawai yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, jika proses ini dilakukan dengan baik dan selektif maka perusahaan akan mendapatkan karyawan dengan kualitas yang baik dan dapat mewujudkan tujuan perusahaan .
  - b) Pengembangan merupakan proses meningkatkan keterampilan, pengetahuan, moral karyawan melalui pelatihan maupun sosialisasi.
  - c) kompensasi merujuk pada semua bentuk balas jasa pemberian kepada tenaga kerja untuk imbalan atas kontribusi yang telah dilakukan untuk perusahaan. Kompensasi dapat berupa finansial langsung seperti gaji, tunjangan, bonus, dan insentif, maupun tidak langsung seperti fasilitas kesehatan, asuransi, cuti, dan program kesejahteraan karyawan lainnya.
  - d) Pengintegrasian merupakan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan dengan sangat baik. Integrasi ini menghasilkan ikatan yang harmonis dan saling bermanfaat antara perusahaan dan pegawai, yang digunakan sebagai alat untuk mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.
  - e) Pemeliharaan merupakan kegiatan utama pada manajemen sumber daya manusia agar menjaga dan memperbaiki keadaan fisik, mental, serta loyalitas tenaga kerja biar mereka masih ingin bekerja dengan baik sampai masa pensiun atau selama mereka berada dalam perusahaan.
  - f) Kedisiplinan merupakan kegiatan dalam mengatur kinerja karyawan yang baik yang akan menjadikan hal utama dalam terwujudnya tujuan Perusahaan.
  - g) Pemberhentian karyawan merupakan keputusan serius yang dapat memiliki dampak besar, baik bagi individu yang terlibat maupun bagi perusahaan. Maka dari itu, bagi perusahaan sangat penting dalam menangani pemberhentian dengan sensitif dan profesional, serta menegaskan bahwa ketentuan tersebut diambil dengan memperhitungkan kepentingan semua pihak yang terkait.

### c. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan utama dari Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dapat terjaminnya perusahaan bisa mencapai kesuksesan dari pemanfaatan sumber daya manusia dengan efektif. Dengan memandang karyawan sebagai aset yang berharga, MSDM bertujuan untuk mengelola dan mengembangkan kapabilitas manusia di

dalam organisasi agar diberikannya kontribusi yang maksimum dalam tercapainya tujuan perusahaan. Berikut macam-macam tujuan MSDM (Raymond, 2023):

- 1) Organisasi bisa mendapatkan dan mempertahankan karyawan memiliki keterampilan, andal, dan mempunyai motivasi kerja yang baik sesuai dengan kebutuhan Perusahaan.
- 2) Meningkatkan dan mengevaluasi pada keseimbangan karyawan dengan pekerjaannya, kemampuan, dan disiplin karyawan.
- 3) Dengan memperhatikan rekrutmen, seleksi, pelatihan, dan pengembangan karyawan, MSDM membantu membangun kapabilitas organisasi dengan memastikan bahwa perusahaan memiliki individu yang berkualitas, terampil, dan berkompeten untuk menghadapi tantangan bisnis yang kompleks.
- 4) Memperbarui penerapan manajemen dengan loyalitas yang tinggi terhadap karyawan sebagai pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang bernilai merupakan langkah penting dalam meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan organisasi.
- 5) Hubungan produktif dan harmonis agar dapat dipertahankan untuk manajemen dengan karyawan.
- 6) Memperbaiki lingkungan kerja, untuk kerjasama kelompok dan komunikasi antar tim yang baik.
- 7) Mengatur Perusahaan untuk mengembangkan dan mengadaptasikan kebutuhan Perusahaan.
- 8) Dipastikannya individu dievaluasi berdasarkan apa yang telah dicapai merupakan prinsip penting dalam manajemen sumber daya manusia yang memfokuskan pada kontribusi dan pencapaian karyawan
- 9) Dengan mengatur macam-macam karyawan dengan memperhatikan perbedaan internal dan tim pada kepentingan penugasan, gaya kerja, dan aspirasi, perusahaan dapat menghasilkan lingkungan kerja yang inklusif, produktif, dan memotivasi, yang pada gilirannya akan berperan serta untuk kinerja keseluruhan perusahaan dan keberhasilan jangka panjangnya.
- 10) Perusahaan harus mengambil langkah-langkah untuk mempromosikan keanekaragaman di tempat kerja dan mendorong inklusi melalui kebijakan, program, dan praktik yang mendukung partisipasi dan kontribusi dari berbagai latar belakang dan perspektif.
- 11) Mengambil pendekatan baik untuk membentuk karyawan yang didasarkan ada perhatian pada karyawan, keadilan, dan transparansi
- 12) Perusahaan harus memperhatikan gaya kerja yang beragam dari karyawan dan menyediakan lingkungan kerja yang fleksibel yang memungkinkan individu untuk bekerja sesuai dengan preferensi dan gaya kerja mereka sendiri.

### 2.1.3 Lingkungan Kerja

#### a. Pengertian

Lingkungan Kerja adalah faktor utama dalam mendapatkan karyawan yang berprestasi. Lingkungan kerja melakukan peran yang sangat berguna yang dapat membentuk karyawan dan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Lingkungan kerja yang optimal berdampak positif terhadap motivasi, produktivitas, dan kepuasan tenaga kerja, pada bagiannya akan memaksimalkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan dievaluasi dan diperbaiki lingkungan kerja mereka, perusahaan dapat menciptakan kondisi yang dapat menjadi pendukung untuk karyawan dan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Hal ini mencakup investasi dalam fasilitas fisik, budaya organisasi yang positif, dan program pengembangan karyawan yang berkelanjutan (Inzani *et al.*, 2022).

Jika pegawai merasa nyaman pada lingkungannya, jadi karyawan akan melakukan pekerjaannya dengan baik sehingga karyawan akan menggunakan waktu secara efektif dan motivasi kerja akan tinggi. Untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik, berikut hal yang harus diperhatikan yaitu (Nurjaya, 2021):

- 1) Gedung
- 2) Kantor yang leluasa
- 3) sirkulasi udara terjaga dan diatur dengan baik
- 4) Adanya area untuk beribadah
- 5) Adanya fasilitas dan parkir kendaraan karyawan

#### b. Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja

Lingkungan kerja fisik dapat menjadi faktor yang signifikan dalam menyebabkan stres kerja pada karyawan dan mempengaruhi motivasi kerja

karyawan (Putra *et al.*, 2022). Berikut faktor yang berpengaruh pada lingkungan kerja fisik:

1) Suhu

Lingkungan kerja yang nyaman, termasuk suhu yang teratur, sangat penting untuk memaksimalkan produktivitas pegawai. Udara dengan suhu tinggi atau terlalu rendah dapat mengganggu kenyamanan dan konsentrasi karyawan, sehingga berdampak negatif pada kinerja mereka.

2) Kebisingan

Suara konstan atau kebisingan dapat mengganggu konsentrasi dan produktivitas karyawan di tempat kerja. Gangguan ini dapat mengakibatkan penurunan fokus, kesulitan dalam memproses informasi, serta stres yang berkelanjutan. Kondisi lingkungan yang bising dapat mengganggu komunikasi antar karyawan dan mempengaruhi kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Itulah mengapa penting bagi perusahaan untuk membuat lingkungan kerja tenang dan nyaman biar karyawan dapat mengoptimalkan pekerjaan mereka.

3) Pencahayaan

Lingkungan kerja yang terlalu gelap dapat menyebabkan peradangan pada mata karena mata dipaksa bekerja lebih banyak agar bisa mengatur fokus dan melihat detail kecil. Intensitas Cahaya yang baik sangat penting untuk Kesehatan mata dan nyaman karyawan. Cahaya yang cukup membantu meningkatkan Tingkat kewaspadaan dan focus, serta mengurangi kelelahan mata.

4) Kualitas Udara

Udara yang tercemar dapat mempengaruhi pada Kesehatan Jpribadij karyawan karna udarayangjtercemarj dapatj menyebabkanj sakit jepala, mata perih, kelelahan, depresi, maupun ketidaknyamanan pada karyawan.

#### **d. Indikator Lingkungan Kerja**

Indikator lingkungan kerja adalah sebagai berikut (Ratnasari *et al.*, 2021):

1) Lingkungan Kerja Fisik

a) Pencahayaan

Pencahayaan yang layak membantu mencegah ketegangan mata dan gangguan penglihatan lainnya. Bekerja dalam ruangan yang gelap dapat menyebabkan kelelahan mata, sakit kepala, dan masalah penglihatan lainnya.

b) Sirkulasi letak ruang

Untuk menjaga kesehatan karyawan dan mencegah risiko terpapar udara kotor, Perusahaan harus memastikan sudah memiliki sirkulasi udara yang baik, sistem ventilasi yang efektif, dan kontrol polusi yang memadai pada lingkungan kerjanya. Ini juga melibatkan penerapan praktik keselamatan kerja dan perlindungan lingkungan yang sesuai untuk mengurangi risiko terpapar udara kotor dan bahan berbahaya.

- c) Tata letak ruang  
Tata letak ruang yang efisien akan mempermudah alur kerja dan akses ke peralatan dan material yang diperlukan. Ini dapat mengurangi waktu yang terbuang dan meningkatkan produktivitas karyawan. Selain itu, ruang kerja yang terorganisir dengan baik juga menciptakan suasana kerja yang lebih teratur dan menyenangkan.
  - d) Dekorasi  
Dengan memperhatikan tata warna yang baik dalam dekorasi ruang kerja, diciptakannya lingkungan kerja yang aman, profesional, dan menguntungkan bagi pegawai oleh perusahaan. Hal ini dapat membantu menguatkan kesejahteraan, semangat, dan kinerja pegawai secara keseluruhan.
  - e) Kebisingan  
Suara bising dapat membuat karyawan sulit untuk berkonsentrasi pada tugas mereka. Ini dapat mengganggu aliran pikiran, mengganggu pemikiran yang jernih, dan memperlambat proses pengambilan keputusan.
  - f) Fasilitas  
Diberikannya fasilitas oleh perusahaan merupakan hal penting biar bisa membantu kinerja tenaga kerja dalam terlaksanakannya pekerjaan mereka dengan baik. Fasilitas yang memadai tidak hanya memberikan kenyamanan, tetapi juga berkontribusi pada efisiensi, produktivitas, dan kepuasan karyawan.
- 2) Lingkungan kerja non fisik
- a) Hubungan bersama pemimpin  
Profesionalitas antara atasan dan bawahan sangat penting pada lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Saling menghargai antara atasan dan bawahan dapat menghasilkan dasar ikatan yang harmonis dan berdaya tahan. Ketika atasan dan bawahan saling menghargai, hal itu membangun rasa kepercayaan, kerjasama, dan kenyamanan di kantor.
  - b) Hubungan sesama rekan kerja  
Kolega yang memiliki hubungan baik dapat memberikan suasana kerja yang baik karena orang akan merasakan dukungan, dihargai, dan termotivasi untuk bekerja secara efektif. Ketika orang merasa seperti bagian dari keluarga di tempat kerja, mereka cenderung lebih termotivasi untuk tetap tinggal dalam organisasi tersebut.

#### 2.1.4 Gaya Kepemimpinan

##### a. Pengertian

Pemimpin merupakan peranan penting dalam mengatur dan memimpin tim atau Perusahaan agar dapat tercapainya tujuan perusahaannya. Dengan kombinasi hak, kemampuan, dan pengaruh yang dimiliki, seorang pemimpin bertanggung jawab atas kesuksesan dan kesejahteraan timnya. Melalui kepemimpinan yang efektif,

seorang pemimpin dapat membantu mobilisasi, mengorganisasi (Rizky *et al.*, 2022). Kepemimpinan yang baik memiliki peran kunci dalam meningkatkan lingkungan kerja yang harmonis dan meningkatkan produktivitas tenaga kerja, Dengan menerapkan gaya kepemimpinan yang sesuai terhadap situasi dan kebutuhan organisasi, adanya lingkungan kerja yang stabil bagi pertumbuhan dan kinerja karyawan merupakan bantuan dari pemimpin . Hal ini dilakukan agar dapat menciptakan tingginya angka produktivitas, inovasi, dan kepuasan kerja yang lebih baik di dalam organisasi (Oktarini, 2021). Kurangnya motivasi kerja bagi karyawan itu sendiri sehingga karyawan tidak bersungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan sesuai standar operasional Perusahaan (SOP) dikarenakan tidak adanya penyesuaian gaya kepemimpinan pada karakteristik karyawan.

Gaya kepemimpinan partisipatif dengan sangat baik. Pemimpin memberikan kesempatan kepada anggota timnya untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan dan berkontribusi dalam menentukan arah dan tujuan tim atau organisasi merupakan prinsip gaya kepemimpinan. Kepemimpinan partisipatif memiliki karakteristik yang dapat ditemui dalam macam-macam tipe organisasi, meskipun itu perusahaan berkeuntungan maupun tidak, serta berbagai sektor industri.

karakteristik gaya kepemimpinan partisipatif (Prasetyo, 2022):

- 1) Pemimpin mampu komunikasi yang menghindari adanya *miskomunikasi*
- 2) Mengikutsertakan semua anggota organisasi pada proses pengambilan ketetapan.
- 3) Menghargai keragaman dalam pemikiran, pengalaman, dan latar belakang anggota tim atau anggota organisasi.
- 4) Memberikan otonomi dan tanggung jawab kepada anggota tim atau anggota organisasi untuk mengambil keputusan dan bertindak secara mandiri dalam menjalankan tugas.

- 5) Mendorong kerja sama dan kolaborasi di antara anggota tim atau anggota organisasi. Pemimpin memfasilitasi diskusi dan pertukaran ide, serta mendorong tim untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan Bersama.
- 6) Bersifat fleksibel dan adaptif terhadap perubahan dalam lingkungan atau kondisi kerja. Pemimpin siap untuk menyesuaikan pendekatan dan strategi kepemimpinan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan situasi yang berubah.

**b. Contoh gaya kepemimpinan dalam Perusahaan**

Ada berbagai gaya kepemimpinan dapat ditemui dalam lingkup kerja. Setiap gaya kepemimpinan memiliki karakteristik, kelebihan, dan kelemahan yang berbeda-beda, Setiap gaya kepemimpinan memiliki keunggulan dan kelemahan tertentu, dan pemimpin seringkali menggunakan kombinasi dari beberapa gaya tergantung pada konteks dan kebutuhan spesifik dari situasi kerja mereka

1) Autokratis

Gaya kepemimpinan ini biasanya melibatkan pemimpin yang membuat keputusan secara mandiri tanpa banyak konsultasi atau partisipasi dari anggota tim. Pendekatan ini sering diterapkan untuk mendapatkan keputusan yang tepat dan cepat diperlukan jika terdapat situasi yang darurat di mana waktu sangat penting dan tidak memungkinkan untuk menunggu konsensus dari seluruh tim.

2) Demokratis

Lingkungan kerja yang dipimpin secara demokratis, anggota tim merasa dihargai dan didengar oleh pemimpin mereka. Hal ini dapat meningkatkan rasa tanggung jawab, motivasi, dan keterlibatan dalam mencapai tujuan bersama. Selain itu, pemimpin yang mengadopsi gaya demokratis sering kali memperkuat kerjasama tim, karena setiap anggota tim merasa memiliki kontribusi yang berharga dalam proses pengambilan keputusan.

### 3) *Laissez-faire*

Dalam gaya kepemimpinan ini, anggota tim diberikan wewenang penuh saat pengambilan Keputusan dalam melakukan pekerjaan yang disesuaikan dengan cara kerja yang dapat memberikan kenyamanan masing-masing oleh pemimpin. Hal tersebut dilakukan karena pemimpin hanya memandu dan mengarahkan tanpa melibatkan diri secara langsung pada mekanisme pekerjaan sehari-hari.

### 4) Transaksional

Gaya kepemimpinan transaksional sering kali efektif dalam mencapai hasil yang diinginkan dalam jangka pendek dan memotivasi anggota tim untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Namun, pendekatan ini mungkin kurang efektif dalam membangun motivasi intrinsik atau komitmen jangka panjang dari anggota tim.

### 5) Transformasional

Dalam gaya kepemimpinan ini, pemimpin lebih mengutamakan untuk mengevaluasi dan memperbaiki pemahaman dan performa anggota tim dengan diberikannya pemahaman, tujuan yang jelas, dan dorongan agar tercapainya tujuan Bersama. Pemimpin transformasional berusaha untuk menciptakan iklim di mana karyawan yang dibawah oleh pemimpin ini dapat bebas menyampaikan pendapat dan merasa dihargai karena pengambilan Keputusan dilakukan secara Bersama-sama.

## c. Peranan gaya kepemimpinan dalam keberhasilan organisasi

Gaya kepemimpinan yang tepat dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap keberhasilan suatu organisasi, Dengan memperhatikan dan

mengembangkan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan konteks dan kebutuhan organisasi, seorang pemimpin dapat menjadi katalisator untuk kesuksesan jangka panjang.

1) Gaya kepemimpinan pada manajemen organisasi

Pemimpin yang memiliki kualitas tinggi berkemampuan untuk memberikan dorongan dan semangat pada pegawai yang dibawahinya agar kinerjanya lebih efisien sehingga target Perusahaan akan segera tercapaian. Mereka mampu menginspirasi, memberikan arahan yang jelas, lalu diberikannya dukungan agar bisa bantu anggota tim mencapai potensi mereka yang terbaik.

2) Keterkaitan pada gaya kepemimpinan dan budaya kerja

Dengan mempererat norma dan budaya yang telah dikerjakan secara terus menerus dan menjadikan suatu hal yang paten tidak bisa diganggu gugat, melalui gaya kepemimpinan yang tepat pemimpin bisa menghasilkan karyawan yang memiliki rasa solidaritas yang tinggi dalam tujuan yang sama yaitu mencapai keberhasilan Perusahaan. Budaya kerja yang baik akan lebih mudah untuk menciptakan lingkungan karyawan merasa sangat dihargai, didukung, dan diberikan semangat agar dapat memberikan hasil kerja terbaik mereka. Hal tersebut akan membuahkan hasil yaitu terjadinya peningkatan kinerja, pemikiran yang inovatif, dan perasaan puas secara keseluruhan.

3) Gaya kepemimpinan yang tepat

Adapanya pemimpin yang sesuai kategori atau tepat, organisasi bisa mengoptimalkan potensi karyawan, meningkatkan kinerja dan produktivitas, serta menciptakan lingkungan kerja yang memungkinkan pertumbuhan dan

keberhasilan dengan kurun waktu yang panjang. Maka dari itu, organisasi atau Perusahaan harus mengutamakan untuk mengidentifikasi dan mengembangkan kreativitas yang sesuai dengan kebutuhan dan nilai-nilai organisasi.

#### **d. Indikator Gaya Kepemimpinan**

Seorang pemimpin dalam mengimplementasikan dengan kedewasaan dan kesadaran terhadap organisasi atau instansi yang mereka pimpin. Terdapat berbagai pendekatan dalam memahami dimensi kepemimpinan yang efektif, dan salah satu pendekatan yang populer adalah model lima dimensi kepemimpinan yaitu (Hasibuan *et al.*, 2018):

- 1) Berkemampuan dalam kerjasama dan berhubungan baik  
Kemampuan kerjasama melibatkan kemampuan untuk bekerja dalam tim, mengkoordinasikan upaya, dan memfasilitasi kolaborasi diantara anggota tim. Pemimpin harus mampu memotivasi, mengarahkan, dan menginspirasi anggota tim agar lebih solid buat tujuan Bersama-sama. Mereka juga harus mampu mengatasi konflik, mempromosikan kerja tim yang efektif, dan membangun atmosfer kerja yang inklusif dan berorientasi pada hasil.
- 2) Kemampuan yang efektifitas  
Kemampuan yang efektif merupakan kemampuan utama yang dimiliki oleh seorang pemimpin untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam organisasi atau timnya. Kemampuan mengambil Keputusan, kemampuan komunikasi, kemampuan memotivasi, problem solving. Kemampuan yang efektif ini membantu pemimpin untuk menjadi lebih efektif dalam memimpin organisasi atau tim mereka menuju kesuksesan dan pencapaian tujuan yang ditetapkan. Dengan mengembangkan kemampuan-kemampuan ini, seorang pemimpin dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pertumbuhan dan keberhasilan jangka panjang organisasi atau tim mereka.
- 3) Kepemimpinan yang partisipatif  
Kepemimpinan yang partisipatif merupakan cara pemimpin memfasilitasi ikut serta aktif kelompok pada saat diambilnya keputusan dan ditetapkannya tujuan. Dalam gaya kepemimpinan ini, pemimpin mendorong anggota tim untuk menyumbangkan ide, pengalaman, dan pengetahuan mereka untuk mencapai keputusan terbaik dan mendapatkan dukungan yang lebih banyak dari tim.
- 4) Keahlian dalam pembagian pertanggung jawaban tugas atau waktu  
Kemampuan dalam mendelegasikan tugas atau waktu merupakan aspek penting dari kepemimpinan yang efektif. Delegasi memungkinkan pemimpin untuk memanfaatkan keterampilan dan keahlian anggota tim dengan lebih baik, sehingga mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia.

5) keahlian dalam memberikan tugas atau wewenang

Pemimpin untuk delegasi dengan bijaksana, dengan mempertimbangkan keterampilan, kemampuan, dan minat anggota tim, serta memberikan dukungan dan umpan balik yang diperlukan selama proses pelaksanaan tugas. Dengan demikian, kemampuan delegasi bukan hanya tentang memberikan tugas, tetapi juga tentang memberdayakan dan mendukung anggota tim untuk mencapai potensi terbaik mereka.

### 2.1.5 Insentif

#### a. Pengertian

Insentif merupakan balasan jasa yang ditujukan Perusahaan kepada karyawan atas peran serta yang mereka berikan secara maksimal atau sebagai stimulus untuk mencapai tujuan tertentu. Insentif memang seringkali diberikan oleh perusahaan sebagai bentuk penghargaan atau motivasi kepada karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka. Ini bisa berupa bonus uang tunai, tunjangan kesehatan, cuti tambahan, atau bentuk imbalan lainnya. Insentif yang tidak seimbang atau tidak adil bisa merugikan motivasi karyawan atau bahkan memicu kesenjangan antara karyawan dan bersaing secara tidak baik. Selain itu, sistem insentif yang efektif harus transparan dan didasarkan pada kriteria yang jelas dan dapat diukur, maka karyawan mengetahui hal yang diinginkan dari mereka untuk mendapatkan insentif tersebut (Rahayu *et al.*, 2017). Insentif ini yaitu alat yang berguna untuk mendukung prinsip yang tidak memihak siapapun dalam memberikan kompensasi.

#### b. Jenis-jenis insentif

Pada Perusahaan jenis insentif harus diberikan secara jelas dan transparan dengan tujuan untuk pemahaman kedua belah pihak yaitu antara karyawan dan Perusahaan itu sendiri. Jenis-jenis insentif yaitu (Thata, 2018):

1) Pengaruh terhadap memenuhi kepuasan

- a) Insentif positif adalah imbalan yang karyawan dapatkan atas pekerjaan atau *goals* tertentu yang dapat meningkatkan kepuasan dan motivasi. Insentif

positif bisa berupa bonus, penghargaan, promosi, atau bentuk apresiasi lainnya yang bisa menjadikan pendorong bagi karyawan agar bekerja lebih giat.

- b) Insentif negatif adalah bentuk imbalan atau kompensasi yang sebenarnya dapat menurunkan kepuasan atau motivasi karyawan. Ini bisa termasuk berbagai macam hal seperti sistem bonus yang tidak adil, tekanan kerja yang berlebihan, atau lingkungan kerja yang tidak mendukung.
- 2) Menurut cara pemberiannya
- a) Insentif formal adalah jenis insentif atau penghargaan yang diatur dan diatur secara resmi dalam organisasi. Mereka didasarkan pada berbagai faktor seperti tujuan perusahaan, wewenang karyawan, kewajiban pekerjaan, tolok ukur kinerja, pola penilaian, dan frekuensi pengujian kinerja.
  - b) Insentif informal adalah bentuk penghargaan atau insentif yang tidak diatur secara resmi oleh kebijakan perusahaan atau kontrak kerja. Mereka didasarkan pada pengakuan terhadap kinerja individu atau kelompok oleh atasan, rekan kerja, atau bahkan klien atau pelanggan
  - c) Insentif finansial, yaitu pemberian berupa bonus, komisi, tunjangan, atau kenaikan gaji untuk karyawan sebagai imbalan atas kinerja atau pencapaian tertentu.

Adanya berbagai jenis insentif seperti insentif formal dan informal memainkan peran penting dalam mendorong motivasi dan semangat kerja pegawai. Ketika perusahaan mengimplementasikan insentif-insentif ini dengan baik maka tujuan perusahaan akan tercapai mereka.

### c. Indikator insentif

Indikator insentif yaitu sebagai berikut (Fahlevi, 2021):

- 1) Insentif Material (Finansial)  
finansial adalah bentuk insentif yang memberikan balas jasa kepada karyawan dalam bentuk prestasi bisa dinilai dengan uang.
- 2) Insentif non material  
Merupakan bentuk insentif yang tidak bersifat finansial atau materi, tetapi masih memiliki nilai yang signifikan bagi karyawan. Jenis insentif ini seringkali lebih abstrak dan berkaitan dengan kepuasan psikologis, pengakuan, pengembangan pribadi, atau keseimbangan kehidupan kerja.
- 3) Insentif sosial  
Merupakan jenis insentif yang berkaitan dengan interaksi sosial dan hubungan antar individu di tempat kerja. Insentif sosial memainkan peran penting dalam membangun budaya kerja yang positif, meningkatkan kolaborasi, dan memperkuat hubungan antar karyawan.

## 2.1.6 Motivasi Kerja

### a. Pengertian

Motivasi kerja yaitu suatu aspek yang mempengaruhi peang buat mencapai tujuan, apabila seseorang sudah termotivasi maka mereka akan melakukan hal positif yang akan memuaskan individu tersebut (Muttaqien *et al.*, 2019). Motivasi merupakan proses kompleks yang terdiri factor internal dan eksternal yang mendorong seseorang untuk mendapatkan tujuannya dengan cara tertu. Motif, yang mencakup kebutuhan dan keinginan individu, memainkan peran penting dalam proses motivasi tersebut.

Proses motivasi ini kompleks dan dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk kebutuhan individual, nilai-nilai, keyakinan, harapan, dan pengalaman masa lalu. Oleh karena itu, memahami kebutuhan dan keinginan individu merupakan langkah penting bagi manajer atau pemimpin untuk memotivasi dan mengarahkan tim atau karyawan menuju pencapaian tujuan organisasi (Setiawan, 2021). Dalam konteks tempat kerja, motivasi kerja sangat penting karena dapat mengarahkan karyawan untuk mematuhi peraturan dan kebijakan perusahaan, serta mencapai kinerja yang optimal (Widayat, 2017).

Motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam pengaruh perilaku dan kinerja karyawan. Pentingnya bagi organisasi atau pemimpin untuk memahami kebutuhan individu di dalam tim mereka karena ini membantu mereka merancang strategi motivasi yang lebih efektif. Ketika kebutuhan individu dipenuhi dan motivasi terjaga, karyawan cenderung lebih berkinerja, lebih berkomitmen, dan lebih puas dengan pekerjaan mereka (Setiawan, 2021).

## **b. Jenis-jenis motivasi**

Jenis-jenis motivasi adalah sebagai berikut (Thata, 2018):

### 1) Motivasi Positif

Motivasi positif merupakan Tindakan seseorang yang dilakukan dengan percaya diri, antusiasme, dan keyakinan dalam mencapai tujuan seseorang itu sendiri.

### 2) Motivasi negative

Motivasi negatif merupakan desakan untuk bertindak atau mencapai tujuan tertentu sebagai respons terhadap faktor-faktor yang bersifat negatif, seperti rasa takut, ancaman, atau tekanan.

Dengan memberikan perhatian terhadap kebutuhan individu, maka terciptanya

lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan motivasi karyawan, yang pada gilirannya akan berdampak positif terhadap kinerja dan kesuksesan organisasi secara keseluruhan. Oleh sebabnya Pemimpin diwajibkan mengetahui keperluan para bawahannya.

## **c. Faktor-faktor mempengaruhi motivasi kerja**

Ada 2 faktor dapat berpengaruh pada motivasi (Ismono *et al.*, 2018):

### 1) Faktor internal

#### a) kemauan hidup

Keinginan hidup mencakup dorongan sebagai mempertahankan kehidupan fisik, melindungi diri dari bahaya, dan mencari kepuasan dan makna dalam kehidupan. Ini juga mencakup dorongan mencari kesempatan untuk pertumbuhan pribadi dan profesional, dan meraih pencapaian yang memberikan rasa prestasi dan kepuasan.

#### b) kemauan untuk dapat memiliki

Keinginan memiliki bisa memberikan dorongan kepada individu untuk meningkatkan diri mereka sendiri, mencapai target, dan mendapatkan pengakuan atas usaha mereka. Namun, penting untuk menjaga keseimbangan antara ambisi dan kesejahteraan pribadi agar tidak mengalami kelelahan atau kecemasan yang berlebihan

#### c) kemauan untuk memperoleh penghargaan

Dalam konteks profesional, keinginan memperoleh penghargaan bisa menjadi pendorong yang kuat bagi individu agar bekerja lebih keras, tercapainya target yang lebih baik, atau meningkatkan kualitas kerja mereka. Penghargaan bisa berupa promosi, bonus, atau pengakuan atas kontribusi yang signifikan dalam proyek atau pencapaian tertentu.

d) kemauan untuk memperoleh pengakuan  
 Dalam lingkungan kerja, ambisi untuk diakui bisa menjadi pendorong bagi individu untuk bekerja keras, berinovasi, dan mencapai target mereka. Pengakuan dari atasan atau rekan kerja bisa memberikan dorongan moral dan menumbuhkan rasa optimis seseorang. Pernyataan tersebut juga dapat memperkuat ikatan antar individu dengan organisasi mereka.

e) kemauan untuk berkuasa  
 Dalam lingkungan kerja, keinginan untuk berkuasa dapat tercermin dalam keinginan untuk mendapatkan posisi manajerial atau posisi yang memberikan pengaruh yang lebih besar atas keputusan dan arah organisasi. Ini bisa juga berarti keinginan untuk memiliki kontrol atas tim atau proyek tertentu.

## 2) Faktor eksternal

### a) Keadaan lingkungan kerja

Kondisi lingkungan kerja mencakup semua aspek jasmani, sosial, dan moral yang ada di kantor. Ini termasuk segala sesuatu mulai dari infrastruktur fisik seperti bangunan, peralatan, dan fasilitas, hingga budaya organisasi, dinamika tim, dan kebijakan perusahaan..

### b) Insentif

Insentif adalah stimulus atau hadiah yang didapatkan karyawan atau kelompok atas kinerja yang baik dan prestasi yang telah dicapai. Di lingkungan kerja, insentif sering digunakan sebagai alat mempengaruhi karyawan agar meningkatkan kinerjanya, mencapai target yang ditetapkan, atau untuk memotivasi perilaku yang diinginkan.

### c) Peran supervisor

Peran seorang supervisor membutuhkan keterampilan kepemimpinan yang bagus, berkemampuan baik dalam komunikasi, dan berkemampuan untuk adaptasi dengan perubahan lingkungan kerja. Mereka juga harus menjadi contoh yang baik bagi karyawan di bawah mereka, mempraktikkan nilai-nilai perusahaan dan etika kerja yang tinggi.

### d) Jaminan pekerjaan

Pada suatu Perusahaan akan terdapat resiko bekerja dan karyawan akan dengan sadar meloyalitaskan dirinya untuk sebuah Perusahaan jika Perusahaan akan memberikan jaminan karir, pesangon, dan kecelakaan pada Perusahaan. secara spontan motivasi kerja yang baik akan terbentuk karena adanya timbal balik yang baik dengan adanya Perusahaan yang menjamin semua resiko kerja pada karyawan.

### e) Jabatan dan kewajiban

Kedudukan jabatan merupakan tujuan pegawai dalam pekerjaan. Bersama adanya jabatan individu akan merasa dirinya lebih dipercaya, diberi tanggung jawab, dan dihargai.

### f) Peraturan yang fleksibel

Hal ini dapat diketahui pada Perusahaan besar yang memberlakukan metode prestasi kerja dalam memberikan insentif pada karyawannya, peraturan-peraturan tersebut harus dijelaskan sejelas-jelasnya agar semua karyawan mengetahui dan dijalankan dengan baik.

#### **d. Indikator Motivasi**

Motivasi suatu proses usaha individu dalam menuju pencapaian. Berikut indikator motivasi ada 3 yaitu (Muttaqien *et al.*, 2019):

- 1) Mendapatkan penghargaan atas prestasi individu
- 2) Diberikan tanggung jawab penuh atas tugas yang diberikan
- 3) Mendapatkan pengakuan atas kemampuan dan keahlian individu

#### **2.1.7 Kasir**

##### **a. Pengertian**

Kasir atau yang biasa disebut dengan kasa merupakan seseorang yang berkewajiban untuk menerima transaksi tunai maupun non tunai dari konsumen saat pembelian produk atau jasa. Tugas mereka meliputi memindai atau menghitung harga barang, menerima pembayaran dari pelanggan dalam bentuk uang tunai, kartu kredit, atau metode pembayaran lainnya, dan memberikan kembali uang sisa pembayaran jika diperlukan. Selain itu, kasir juga bertanggung jawab untuk menyediakan struk pembelian kepada pelanggan dan memberikan produk atau jasa yang dibeli kepada mereka. Peran kasir sangat penting dalam menjaga alur transaksi yang lancar dan memberikan layanan pelanggan yang baik di berbagai industri seperti supermarket, department store, hotel, restoran, rumah sakit, dan tempat lainnya (Siddik, 2020).

PT. Graha Mulia Plaza Lumajang yang berada di desa Labruk Lor Lumajang merupakan usaha di bidang retail yang banyak diminati oleh masyarakat Lumajang bahkan sekitar Lumajang. Untuk membeli produk yang dijual oleh PT. Graha Mulia Plaza Lumajang ini konsumen harus melakukan pembayaran. Pada

saat konsumen melakukan pembayaran kasir mendapatkan nota yang sudah ditulis oleh pramuniaga yang berisi barcode barang yang akan dibeli lalu kasir menginput barang tersebut di komputer melalui barcode barang yang di scan kemudian kasir akan mendapatkan total belanjaan konsumen tersebut, lalu konsumen tinggal membayar total yang sudah tercantum di komputer. Pada hal ini kasir sangat berperan penting terhadap pelayanan konsumen serta dapat membantu pertumbuhan pada Perusahaan tersebut.

### **b. Peran Kasir**

Kasir merupakan posisi yang identic dengan tugas pembayaran, Berikut tugas dari kasir (Yessayabella *et al*, 2022):

- 1) **Penerimaan Pembayaran**  
Kasir bertanggung jawab dalam menerima transaksi dari konsumen untuk produk maupun layanan yang konsumen beli. Ini dapat mencakup menerima uang tunai, pembayaran dengan kartu kredit atau debit, pembayaran elektronik, atau metode pembayaran lainnya.
- 2) **Penghitungan Harga**  
Kasir harus menghitung atau memindai harga barang atau jasa yang dibeli oleh pelanggan. Mereka perlu memastikan bahwa harga yang dibebankan sesuai dengan harga yang tercantum di sistem kasir atau di label produk.
- 3) **Pengelolaan Transaksi**  
Kasir bertanggung jawab untuk memproses transaksi pembayaran dengan cepat dan efisien. Ini meliputi menginput jumlah pembelian, menghitung pajak atau diskon yang berlaku, dan memberikan total pembayaran kepada pelanggan.
- 4) **Pengembalian Uang**  
Jika ada kelebihan pembayaran dari pelanggan, kasir harus memberikan kembali uang sisa dengan akurat. Mereka juga harus dapat menangani pengembalian barang atau jasa jika diperlukan.
- 5) **Pemberian Struk Pembayaran**  
Kasir harus menyediakan struk atau kwitansi pembayaran kepada pelanggan sebagai bukti transaksi yang telah dilakukan. Struk tersebut juga dapat berfungsi sebagai referensi jika pelanggan memerlukan pengembalian atau pertanyaan terkait pembelian.
- 6) **Pelayanan Pelanggan**  
Meskipun fokus utama kasir adalah pada proses pembayaran, mereka juga harus memberikan layanan pelanggan yang baik. Ini mencakup memberikan

informasi tentang produk atau layanan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menangani keluhan atau masalah dengan profesionalisme.

## 2.1.8 Supervisor

### a. Pengertian

Supervisor merupakan atasan langsung yang memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan. Mereka bertanggung jawab untuk memberikan arahan dan planning kerja kepada leader dan operator sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) perusahaan. Selain itu, tugas mereka juga meliputi pemantauan dan evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh leader dan operator, serta memberikan bimbingan jika diperlukan untuk kepastian pekerjaan dilakukan sesuai prosedur yang ditetapkan. Dengan demikian, peran supervisor sangat penting dalam memastikan efisiensi dan kualitas kerja di perusahaan. (Triayudi *et al.*, 2022). Dalam struktur perusahaan yang umum, supervisor berada di antara manajer dan karyawan dalam hierarki organisasi. Mereka memiliki peran penting sebagai penghubung atau jembatan antara tingkat manajerial dan tingkat operasional. Supervisor bertanggung jawab atas pengawasan langsung terhadap karyawan di bawah mereka, serta memastikan bahwa pekerjaan dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh manajemen. Mereka juga berperan dalam menyampaikan arahan dan kebijakan perusahaan dari manajemen kepada karyawan, serta menyampaikan masukan atau laporan tentang kinerja karyawan kepada manajemen. Sehingga supervisor berperan penting saat menjaga komunikasi dan koordinasi antara manajemen dan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan (Vinedal *et al.*, 2021).

Pada penjelasan tersebut diketahui bahwa supervisor membawahi karyawan. Fungsi dari supervisor sendiri yaitu Sebagai penghubung antara manajemen dan karyawan, supervisor memiliki tanggung jawab besar dalam membantu karyawan mencapai target kerja perusahaan. Salah satu target utama yang ingin dicapai adalah suasana kerja yang kondusif, di mana karyawan merasa nyaman dan saling menghargai satu sama lain. Dalam mencapai hal ini, supervisor berperan penting untuk menciptakan budaya kerja yang baik dan kerja sama yang baik di antara tim. Supervisor tidak hanya memberikan arahan, tetapi juga memberikan contoh langsung dalam membentuk suasana kerja yang harmonis. Mereka terlibat secara aktif dengan karyawan, memberikan bimbingan, dukungan, dan motivasi yang diperlukan. Melalui pendekatan ini, mereka membantu memaksimalkan kinerja karyawan sehingga dapat menciptakan lingkungan yang akan menghasilkan individu berkembang optimal.

#### **b. Peran Supervisor**

Peran supervisor merupakan memusatkan perhatian untuk penemuan kesalahan dan penghambat SOP, berikut peran supervisor (Dadang et al, 2020):

##### 1) Kreativitas selama bekerja

Kreativitas selama bekerja adalah keahlian dalam menemukan pikiran-pikiran baru yang *up to date*, *problem solving* inovatif, dan strategi yang kreatif dalam mengatasi tugas-tugas atau masalah-masalah yang dihadapi dalam lingkungan kerja. Kreativitas dapat membantu meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas pekerjaan, serta membuka peluang baru untuk Perusahaan.

##### 2) Kerja sama serta persaingan di tempat kerja

Dua aspek penting dalam dinamika organisasi adalah rekan kerja dan hubungan interpersonal di tempat kerja. Keduanya memiliki dampak yang signifikan terhadap produktivitas, motivasi, dan budaya kerja. Dengan memahami dan mengelola keseimbangan antara kerja sama dan persaingan, supervisor bisa menghasilkan lingkungan kerja yang seimbang dan produktif karena karyawan termotivasi untuk bekerja secara maksimal untuk mencapai tujuan Perusahaan sambil tetap menjaga hubungan yang baik satu sama lain.

### 3) Keseimbangan di tempat kerja

Dalam menjalankan tugasnya sebagai supervisor, seorang supervisor harus memahami status setiap karyawan melalui pengamatan langsung. Keseimbangan dan kebijakan di tempat kerja adalah dua nilai utama dalam menghasilkan lingkungan kerja yang sehat, inklusif, dan produktif. Dengan menghayati nilai-nilai keadilan dan kemurahan hati di tempat kerja, lingkungan kerja yang inklusif sehingga seluruh karyawan merasa dihargai yang diciptakan oleh supervisor, didukung, dan mendapatkan semangat untuk memberikan tenaga dalam bekerja secara maksimal. Hal ini tidak hanya berdampak positif terhadap kebahagiaan individu, namun juga kinerja perusahaan secara keseluruhan

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yaitu hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dalam bidang yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Tinjauan literatur ini penting karena memberikan dasar pengetahuan yang diperlukan bagi peneliti untuk memahami konteks dan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dalam topik yang sama atau terkait. Hasil yang berkaitan dengan Analisa lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan insentif karyawan pada motivasi kerja sebagai berikut:

“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Aquavue Vision International” menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja (Andriyani *et al.*, 2020).

“Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja, dan Pengembangan Pegawai Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Camat Bendahara Aceh Tamiang” menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel lingkungan kerja terhadap motivasi kerja pegawai di Kantor Camat Bendahara Kabupaten Aceh Tamiang (Syamsuar *et al.*, 2023).

“Pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja pegawai badan pendapatan daerah Kabupaten Bulukumba” menunjukkan bahwa Lingkungan kerja secara simultan dan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja badan pendapatan Daerah Bulukumba (N. Amalia, 2021).

“Pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang, pusri pemasaran daerah (PPD) Jawa Tengah” menunjukkan bahwa pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Pusri Palembang , PDD Jateng dan pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap motivasi kerja karyawan di PT. Pusri Palembang, PDD Jateng (Insiyah *et al.*, 2019).

“ Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja individu dan Kerjasama Tim Bank BRI kantor cabang Manado” menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja individu (Siwu *et al.*, 2023).

“Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap motivasi kerja pada kantor Unit PTSP Kota administrasi Jakarta Barat” menunjukkan bahwa uji koefisien determinasi menunjukkan gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai (Jannah *et al.*, 2021).

“Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap motivasi kerja (studi pada karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Kantor Pusat Surabaya)” menunjukkan bahwa secara parsial gaya kepemimpinan suportif, gaya kepemimpinan partisipatif, gaya kepemimpinan berorientasi prestasi berpengaruh nyata dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan (Dwi *et al.*, 2017).

“Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap motivasi bekerja karyawan Kantor Dinas Kominfo Surakarta” menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap motivasi bekerja pegawai yang berarti bahwa gaya kepemimpinan dalam memimpin bawahannya mampu mendorong pegawai bekerja lebih baik hal itu terlihat dari besarnya pengaruh gaya kepemimpinan terhadap motivasi bekerja pegawai kantor Dinas Kominfo Surakarta (Kiswanto, 2018).

“Pengaruh Upah dan insentif terhadap motivasi kerja supir pada PT. Terang Bersama Zanesya Cabang Pekanbaru menurut tinjauan ekonomi Syariah” menunjukkan bahwa upah berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja, begitupun dengan variabel insentif (Tin Taubah, 2019).

“Pengaruh pemberian insentif terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Graha Renindo” menunjukkan bahwa sistem insentif yang dilakukan berdasarkan pendapat karyawan dikategorikan cukup, motivasi kerja karyawan termasuk kategori baik (Permadi *et al.*, 2017).

“Pengaruh insentif terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Wenang Permai Sentosa” menunjukkan bahwa insentif dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Untuk itu pemberian insentif terhadap karyawan harus dilakukan secara adil dan merata agar dapat lebih meningkatkan motivasi kerja karyawan untuk mencapai suatu tujuan perusahaan pada PT. Wenang Permai Sentosa (Matiune, 2018).

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1.	(Andriyani <i>et al.</i> , 2020)	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Aquavue Vision International	Lingkungan kerja (X1), Disiplin Kerja (X2), Kinerja Karyawan (Y1), dan Motivasi kerja (Y2)	Metode analisis	Lingkungan Kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja.
2.	(Syamsuyar <i>et al.</i> , 2023)	Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja, dan Pengembangan Pegawai Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Camat Bendahara Aceh Tamiang	Komunikasi (X1), Lingkungan kerja (X2), Pengembangan Pegawai (X3), dan Motivasi kerja (Y)	Analisis deskriptif dan analisis regresi	Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel lingkungan kerja terhadap motivasi kerja pegawai di Kantor Camat Bendahara Kabupaten Aceh Tamiang.
3.	(N. Amalia, 2021)	Pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja pegawai badan pendapatan daerah Kabupaten Bulukumba	Lingkungan kerja (X) dan motivasi kerja pegawai (Y)	Analisis regresi linier berganda	Lingkungan kerja secara simultan dan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja badan pendapatan Daerah Bulukumba.4.
4.	(Ingsiyah <i>et al.</i> , 2019)	Pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang, pusri pemasaran daerah (PPD) Jawa Tengah	Lingkungan kerja (X) dan motivasi kerja karyawan (Y)	Analisis regresi berganda	Lingkungan kerja fisik dan non fisik sangat berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Pusri Palembang, PDD Jateng

Lanjutan tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil
5.	(Siwu <i>et al.</i> , 2023)	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja individu dan Kerjasama Tim Bank BRI kantor cabang Manado	Lingkungan kerja (X) , Motivasi kerja (Y1) , dan kerja sama tim (Y2)	Uji statistik	Gaya kepemimpinan suportif, gaya kepemimpinan partisipatif, gaya kepemimpinan berorientasi prestasi berpengaruh nyata dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan.
6.	(Jannah <i>et al.</i> , 2021)	Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap motivasi kerja pada kantor Unit PTSP Kota administrasi Jakarta Barat	Gaya Kepemimpinan (X) dan Motivasi kerja (Y)	Uji statistik	Gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai.
7.	(Dwi <i>et al.</i> , 2017)	Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap motivasi kerja (studi pada karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Kantor Pusat Surabaya)	Gaya Kepemimpinan (X) dan Motivasi kerja (Y)	analisis regresi linier berganda	Gaya kepemimpinan suportif, gaya kepemimpinan partisipatif, gaya kepemimpinan berorientasi prestasi berpengaruh nyata dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan.
8.	(Kiswanto, 2018)	Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap motivasi bekerja karyawan Kantor Dinas Kominfo Surakarta	Gaya Kepemimpinan (X) dan Motivasi kerja (Y)	analisis regresi sederhana	Gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap motivasi bekerja pegawai kantor Dinas Kominfo Surakarta.

Lanjutan tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil
9.	(Tintaubah, 2019)	Pengaruh Upah dan insentif terhadap motivasi kerja supir pada PT. Terang Bersama Zanesya Cabang Pekanbaru menurut tinjauan ekonomi Syariah	Upah (X1), Insentif (X2), dan motivasi kerja (Y)	analisis regresi linier sederhana	Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja supir PT. Terang Bersama Zanesya Cabang Pekanbaru.
10.	(Permadi <i>et al.</i> , 2017)	Pengaruh pemberian insentif terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Graha Renin Do	Insentif (X) dan Motivasi kerja (Y)	analisis teknik analisis deskriptif kuantitatif	Insentif yang dilakukan berdasarkan pendapat karyawan dikategorikan cukup, motivasi kerja karyawan termasuk kategori baik.
11.	(Matiune, 2018)	Pengaruh insentif terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Wenang Permai Sentosa	Insentif (X) dan Motivasi kerja (Y)	analisis Statistik deskriptif	Insentif dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan PT. Wenang Permai Sentosa.

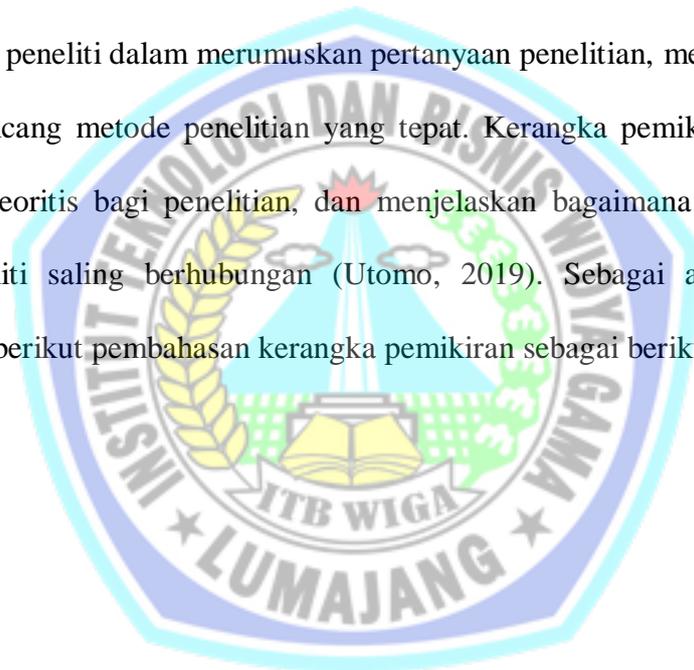
## 2.3 Kerangka Penelitian

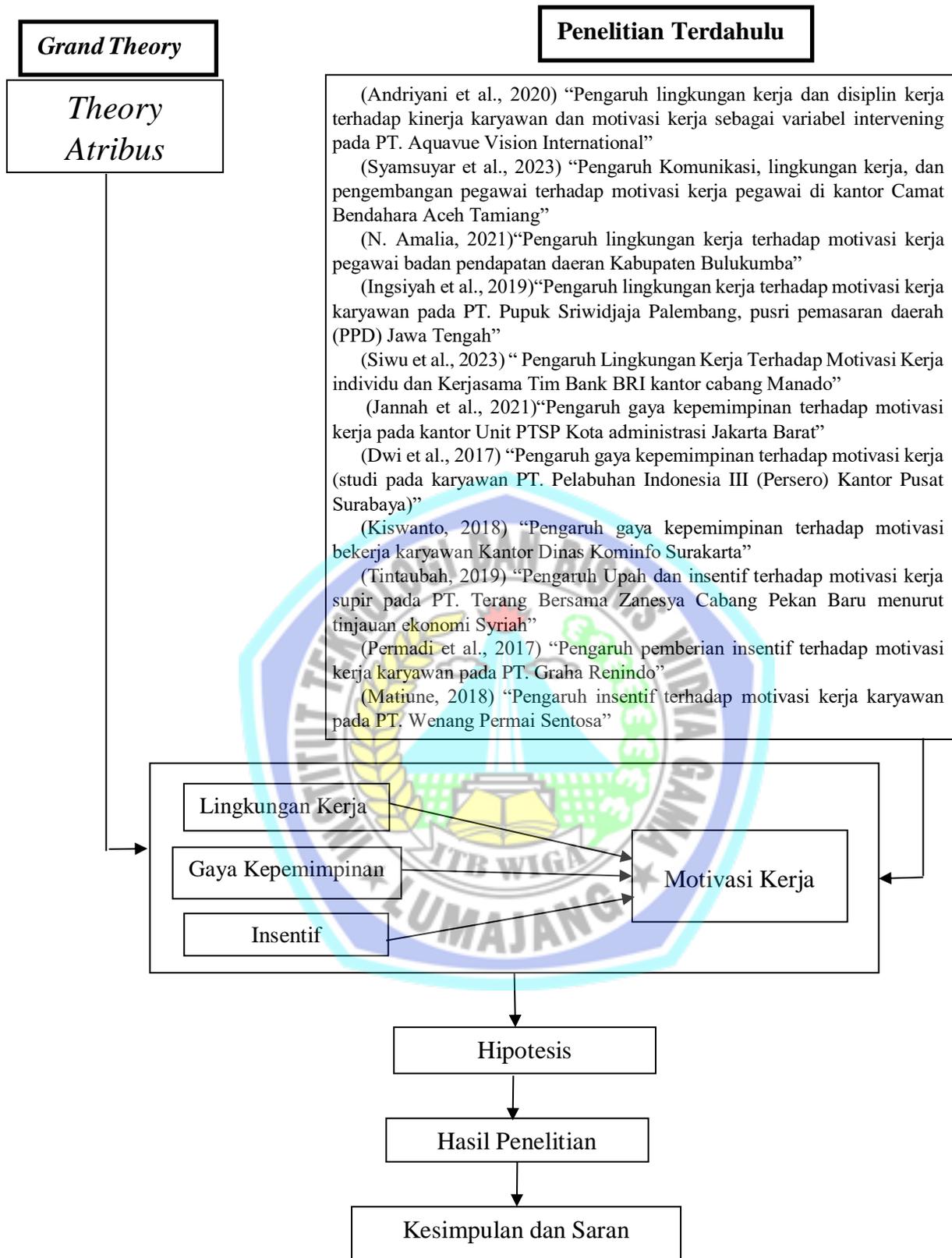
### 2.3.1 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan deskripsi atau konseptualisasi yang menggambarkan hubungan teoritis antara variabel-variabel yang akan diteliti dalam sebuah penelitian. Ini menciptakan kerangka kerja atau struktur bagi penelitian tersebut, membantu peneliti memahami dan mengorganisasikan konsep-konsep yang terlibat serta menghubungkan teori dengan praktik. Model konseptual adalah gambaran teoritis tentang bagaimana variabel-variabel berhubungan satu sama lain

berdasarkan teori yang ada atau hipotesis yang diajukan. Model konseptual membantu merumuskan kerangka berfikir yang diperlukan untuk memahami dan menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut dalam konteks kasus yang relevan. Ini membantu menjelaskan alasan atau mekanisme yang mendasari hubungan antara variabel tersebut. (Fadjarajani *et al.*, 2020).

Kerangka pemikiran adalah struktur konseptual yang berguna menjelaskan hubungan antara variabel-variabel dalam sebuah penelitian atau studi. Ini membantu peneliti dalam merumuskan pertanyaan penelitian, menyusun hipotesis, dan merancang metode penelitian yang tepat. Kerangka pemikiran memberikan landasan teoritis bagi penelitian, dan menjelaskan bagaimana variabel-variabel yang diteliti saling berhubungan (Utomo, 2019). Sebagai awal pembahasan hipotesis, berikut pembahasan kerangka pemikiran sebagai berikut:





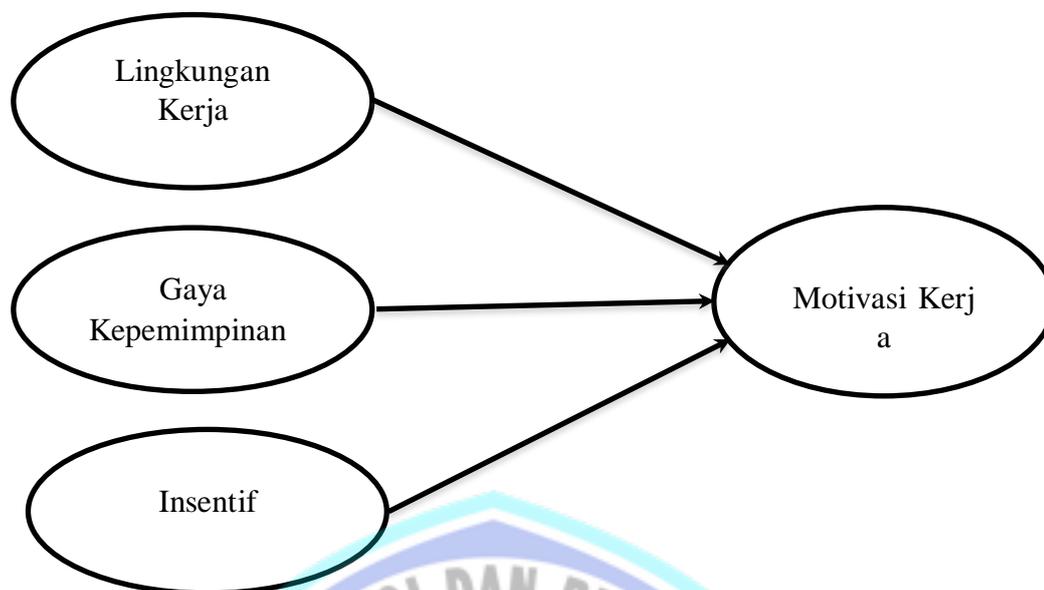
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Berdasarkan *Grand Theory* dan penelitian terdahulu

### 2.3.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian adalah representasi visual atau naratif tentang hubungan antara konsep-konsep yang saling terkait dari masalah yang ingin diteliti. Ini membantu peneliti dalam merumuskan pemahaman awal tentang bagaimana konsep-konsep tersebut berhubungan satu sama lain dalam konteks penelitian yang spesifik. Kerangka konsep merupakan struktur yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep utama yang akan diteliti atau dipahami dalam suatu penelitian tertentu. Ini membantu mengorganisir pemahaman tentang topik penelitian dan menguraikan bagaimana konsep-konsep tersebut saling terkait. Kerangka konsep membantu peneliti dalam merumuskan pertanyaan penelitian, mengidentifikasi variabel-variabel yang relevan, dan merancang strategi pengumpulan data yang sesuai (Tuzahra, 2021).

Kerangka konseptual penelitian ini menjelaskan Lingkungan kerja, Gaya kepemimpinan, dan insentif dapat mempengaruhi motivasi kerja pegawai. Dengan menggunakan kerangka konsep, peneliti dapat memvisualisasikan struktur konseptual dari penelitian mereka, memperjelas hubungan antara variabel-variabel yang diamati, dan membantu merumuskan hipotesis atau pertanyaan penelitian yang spesifik. Ini memungkinkan peneliti untuk menguji dan menganalisis variabel-variabel tersebut secara sistematis, serta mengevaluasi implikasi temuan mereka terhadap teori dan praktik di bidang yang bersangkutan. Kerangka konsep juga membantu memastikan konsistensi dan kejelasan dalam penyusunan dan pelaksanaan penelitian (Wardani, 2021).



Gambar 2.2. Kerangka konseptual

Sumber : (Inzani , 2022; Rizky, 2022; Rahayu, 2017; Muttaqien, 2019)

Keterangan :

▼ —————> Garis Parsial

Menurut gambar2.2. terdapat paradigma penelitian yaitu paradigma *elips* yang karena di dalam variabel terdapat lebih lebih dari satu indikator.

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau prediksi sementara yang dirumuskan oleh peneliti sebagai jawaban terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis ini dibuat berdasarkan pemahaman awal tentang topik penelitian dan berfungsi sebagai panduan untuk memvalidasi keterkaitan antara variabel-variabel yang diamati pada penelitian (Setiawan, 2021). Menurut rumusan masalah dan tujuan dalam penelitian, maka hipotesis yang dapat dinyatakan:

a. Hipotesis pertama

Lingkungan kerja yang Anda berikan adalah deskripsi yang sangat baik. Lingkungan kerja meliputi semua faktor fisik, sosial, dan psikologis yang ada di sekitar seorang pegawai saat ia bekerja, dan dapat berpengaruh pada kinerja dan kesejahteraannya (Inzani *et al.*, 2022). Kesejahteraan dan kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja maka dari itu hal tersebut menjadi hal utama pada kinerja karyawan. Lingkungan kerja mencakup sesuatu yang ada di sekeliling tempat kerja dan memengaruhi bagaimana karyawan merasa dan berkinerja. keterkaitan Lingkungan kerja dan motivasi kerja sangat erat, karna motivasi kerja yang baik dapat diciptakan melalui lingkungan kerja baik dengan suasana, fasilitas, dan lingkup yang baik maka karyawan akan bekerja dengan tenang dan nyaman sehingga karyawan mendapatkan motivasi kerja yang baik. Selain dari penjelasan diatas lapangan kerja didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya dan disimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja, antara lain: penelitian yang dilakukan oleh (N. Amalia, 2021; Insiyah *et al.*, 2019; Siwu *et al.*, 2023) bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja. Dengan demikian antara lingkungan kerja dengan motivasi kerja perumusan hipotesis sebagai berikut:

H1: Terdapat Pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja kasir PT. Graha Mulia Plaza Lumajang.

b. Hipotesis kedua

Kepemimpinan partisipatif tidak terlaksana sepenuhnya, sehingga organisasi berjalan secara mekanis tanpa upaya pengembangan atau model tertentu yang

digunakan. Kepemimpinan partisipatif, di mana para anggota tim atau karyawan terlibat dalam pengambilan keputusan dan proses perencanaan, sering kali dianggap sebagai gaya kepemimpinan yang efektif karena mendorong partisipasi, keterlibatan, dan kreativitas anggota tim (Rizky *et al.*, 2022). Gaya kepemimpinan tidak sesuai dengan karakteristik atau kebutuhan sebagian besar karyawan, ini dapat mengakibatkan kurangnya motivasi kerja dan kinerja yang kurang optimal. Gaya kepemimpinan juga berpengaruh pada motivasi kerja, misal jika karyawan mendapatkan pemimpin yang tegas dan bijaksana dengan peraturan-peraturan perusahaan yang tidak merugikan salah satu pihak entah dari karyawannya maupun pemimpinnya, maka sebagai karyawan dibawah naungan pemimpin itu, karyawan akan mendapatkan motivasi kerja yang baik melalui gaya kepemimpinan tersebut. Selain dari penjelasan diatas gaya kepemimpinan didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya dan disimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja, antara lain: penelitian yang dilakukan oleh (Jannah *et al.*, 2021; Dwi *et al.*, 2017; Kiswanto, 2018). bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja. Dengan demikian antara lingkungan kerja dengan motivasi kerja perumusan hipotesis sebagai berikut:

H2: Terdapat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap motivasi kerja kasir PT. Graha Mulia Plaza Lumajang.

c. Hipotesis ketiga

Insentif adalah imbalan atau hadiah yang diberikan kepada karyawan oleh perusahaan sebagai tanda penghargaan atau balas jasa atas kinerja yang baik, semangat kerja yang tinggi, atau pencapaian tertentu yang diharapkan oleh

perusahaan (Rahayu *et al.*, 2017). Penggunaan insentif sebagai bagian dari sistem kompensasi adalah alat yang penting untuk mendukung prinsip keadilan dalam pengelolaan sumber daya manusia. Insentif merupakan salah satu alat yang efektif dalam membimbing dan mendorong perilaku karyawan menuju tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Insentif dapat berupa bonus, penghargaan, promosi, atau manfaat lainnya yang diberikan kepada karyawan sebagai imbalan atas pencapaian target atau kinerja yang baik (Kurniawan *et al.*, 2021). Insentif karyawan ada hubungannya dengan motivasi kerja, yaitu jika seorang karyawan bekerja dengan baik dan benar sesuai standar Operasional Perusahaan (SOP) karena akan mendapatkan insentif dan tidak semua karyawan yang tidak sesuai kriteria untuk berhak mendapat insentif, maka dari situlah karyawan akan berambisi dengan memiliki motivasi kerja yang baik karena akan mendapatkan insentif yang seterusnya akan membuat motivasi kerja yang baik pada karyawan. Selain dari penjelasan diatas insentif karyawan didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya dan disimpulkan bahwa insentif karyawan berpengaruh terhadap motivasi kerja, antara lain: penelitian yang dilakukan oleh (Tin Taubah, 2019; Permadi *et al.*, 2017; Matiune, 2018). insentif memiliki pengaruh positif dan signifikan pada motivasi kerja. Dengan demikian antara insentif dengan motivasi kerja perumusan hipotesis sebagai berikut:

H3: Terdapat pengaruh Insentif terhadap motivasi kerja kasir PT. Graha Mulia Plaza Lumajang.