

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manajemen sumber daya manusia merupakan sebuah pemberdayaan dari manusia sebagai suatu tenaga kerja yang manusiawi sehingga semua peluang atau kemampuan fisik maupun psikis mereka yang memiliki fungsi kuat untuk mencapai tujuan (Sedarmayanti, 2016). Kualitas yang dimiliki oleh sumber daya manusia memberikan efek dukungan kinerja bagi perusahaan. Kinerja karyawan itu sendiri merupakan hasil pekerjaan yang dihasilkan dalam satuan waktu tertentu dan kinerja karyawan juga mempengaruhi produktivitas karyawan yang kemudian produktivitas karyawan juga menentukan produktivitas perusahaan. Maka dengan demikian faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan harus dipahami oleh perusahaan dengan baik. Kinerja menampilkan kondisi organisasi dan situasi pada periode tertentu, sehingga seingkali kinerja dijadikan ukuran keberhasilan suatu organisasi dan mendorong organisasi untuk bersaing dan mencapai hasil terbaik agar perusahaan dapat terus bertahan.

Komitmen karyawan terhadap sebuah organisasi maupun perusahaan adalah indikator yang penting apakah karyawan memiliki kinerja yang baik. Komitmen yang tinggi mencerminkan kemauan kerja yang tinggi yang menunjukkan karyawan memiliki

kemauan untuk bekerja dengan baik. Maka dari itu manajerial ataupun organisasi senantiasa menginginkan pekerjaannya mempunyai komitmen yang tinggi akan pekerjaannya. Komitmen yang kuat terhadap organisasi ataupun perusahaan memberikan indikasi bahwa anggota organisasi atau perusahaan selalu berpikir positif dan memberikan upaya terbaik untuk meraih tujuan organisasi.

Kesuksesan perusahaan juga berkenaan melalui karyawan dengan motivasi kerja yang tinggi. Karyawan yang mempunyai motivasi kerja tinggi mereka akan antusias, tertarik dan memiliki energy yang besar untuk melakukan pekerjaannya dengan semaksimal mungkin, tidak hanya itu motivasi kerja yang tinggi juga memberikan pengaruh positif bagi organisasi dan mengawali terbentuknya komitmen organisasi. Kinerja individu dipengaruhi oleh aturan yang dibuat oleh perusahaan, pengawasan, rekan kerja, kemampuan untuk memotivasi dan memberikan pelatihan (Aamodt, 2015).

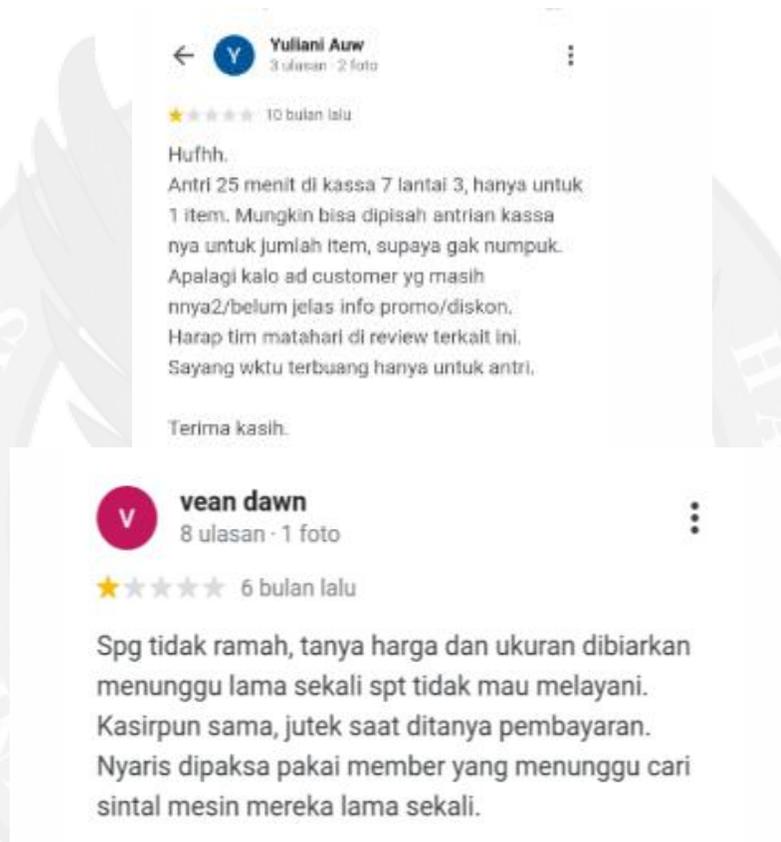
Kepuasan kerja adalah kondisi emosional yang menyenangkan ataupun suatu hal yang positif yang diperoleh dari penilaian kerja ataupun pengembangan dari pengalaman kerja. Namun menurut Yanatha (2016) ada beberapa factor juga yang menyebabkan ketidakpuasan, antara lain kondisi pekerjaan yang tidak nyaman, pengikut yang rendah dan tidak sesuai, hubungan yang kurang baik dengan teman ataupun atasan, dan pekerjaan yang tidak cocok. Karyawan yang sangat termotivasi untuk bekerja mengembangkan kemauan yang kuat untuk tampil lebih baik di tempat kerja, dan kinerja ini sering dihargai dengan imbalan finansial dan psikologis yang tinggi.

Sehingga kepuasan kerja akan menahan karyawan untuk pindah ke tempat kerja lain, untuk tingkat tertentu, Jika organisasi mampu meningkatkan kinerja karyawan, maka organisasi tersebut akan mencapai tujuan organisasinya.

Ritel merupakan industri yang berkembang dari waktu ke waktu dan memegang peranan penting dalam perekonomian, karena dengan adanya ritel masyarakat dapat mendapatkan segala kebutuhannya. Namun persaingan dalam industri ritel juga sangat besar yang mengharuskan perusahaan untuk berinovasi dan unggul dalam menjalankan strategi bisnisnya, salah satu caranya adalah dengan meningkatkan standar SDM dengan kualifikasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Karena SDM adalah aspek yang tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi dan SDM juga kunci yang memastikan kemajuan industri (Merry, 2020).

PT XYZ dengan visi menjadi retailer populer di Indonesia, dan misi terus menyediakan berbagai produk fashion tepat dan pelayanan terbaik untuk meningkatkan kualitas hidup konsumen, memulai perjalanannya dengan membuka gerai pertamanya pada tahun 1958 di Jakarta dan pada tahun 1972 PT XYZ membuka store yang pertama di Indonesia, mulai saat itu PT XYZ mulai menetapkan bahwa mereka memiliki merek nasional yang sesungguhnya. Dengan 148 toko di 80 kota dan hadir secara online menjadikan PT XYZ sebagai platform ritel terbesar di Indonesia yang menyediakan berbagai produk seperti pakaian, kecantikan dan alas kaki dengan kualitas yang terjangkau bagi kelas menengah di Indonesia. PT XYZ mempekerjakan sekitar 40.000 karyawan dan bermitra dengan sekitar 600 pemasok lokal dan internasional. Banyak

pengakuan yang diberikan oleh industri nasional maupun internasional yang mengukuhkan posisi perseroan sebagai salah satu perusahaan yang paling dinamis, terkemuka dan terpercaya di Indonesia.



Gambar 1. 1 Ulasan Pelanggan PT XYZ  
Sumber: Review google pelanggan (2022)

Tentang beberapa kekurangan yang masih ditemui dari pelayanan karyawan XYZ Dalam pelayanannya para *salesman* dan spg tidak menyapa dan tersenyum saat bertemu dengan konsumen, tidak *responsive* ketika konsumen mendatangi konternya dan masih lamban untuk mengambilkan produk yang diinginkan konsumen,

Keterampilan *salesman* dan SPG (untuk mempresentasikan dan menceritakan produknya masih kurang).

The challenges

Gaji yang pas pasan serta pengeluaran yang cukup banyak. Membuat saya sulit untuk mengumpulkan uang untuk kuliah. Dan waktu yang tidak bisa dibagi untuk kuliah.

The challenges

Kenaikan jabatan, kenaikan gaji, tidak mendapatkan tunjangan lain selain BPJS, susah mengembangkan potensi diri

The challenges

Loyalitas tinggi, Senioritas tinggi, gaji tdk sesuai dgn pekerjaan.

Gambar 1. 2 Review Karyawan PT XYZ  
Sumber: Jobstreet (2022)

Keadaan ini mungkin saja ditimbulkan karena beberapa faktor seperti motivasi dan komitmen yang rendah ataupun mereka tidak nyaman dengan suasana dan lingkungan kerja ditempat tersebut , untuk mencapai visi dan misi agar menjadi ritel pilihan masyarakat dan memberikan pelayanan yang terbaik sebagai perusahaan ritel yang namanya sudah cukup besar XYZ perlu mengevaluasi dan meningkatkan kinerja karyawan yang ada.

Perusahaan yang khususnya mengedepankan layanan jasa harus terus menjaga kestabilan kinerja karyawannya khususnya *frontliner*, karena mereka ini akan langsung berdampak kepada pelanggan. Kinerja yang buruk dari *frontliner* akan berdampak buruk bagi perusahaan dan membuat produktivitas dari perusahaan menurun.

PT. XYZ sebagai perusahaan yang bergerak dibidang ritel khususnya *fashion* dituntut untuk mengutamakan layanan jasa kepada konsumennya. Mengamati keadaan saat ini XYZ yang mampu bertahan dan bersaing dengan *competitor* lainnya yang sejenis, terkait pelayanan yang perlu dilakukan secara langsung oleh para karyawannya maka seharusnya XYZ mempunyai caranya sendiri untuk memotivasi, meningkatkan komitmen kerja karyawan agar dapat memberi hasil kinerja yang bagus dan juga memberikan kepuasan kerja secara dinamis bagi para karyawan agar terus konstan dalam menjalankan pekerjaannya.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

1. Apakah *job commitment* berpengaruh positif terhadap *employee performance*?
2. Apakah *job motivation* berpengaruh positif terhadap *employee performance*?
3. Apakah *job commitment* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*?
4. Apakah *job motivation* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*?
5. Apakah *employee performance* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*?
6. Apakah *job commitment* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* melalui *employee performance*?
7. Apakah *job motivation* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* melalui *employee performance*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh positif *job commitment* terhadap *employee performance*.

2. Mengetahui pengaruh positif *job motivation* terhadap *employee performance*.
3. Mengetahui pengaruh positif *job commitment* terhadap *job satisfaction*.
4. Mengetahui pengaruh positif *job motivation* terhadap *job satisfaction*.
5. Mengetahui pengaruh positif *employee performance* terhadap *job satisfaction*.
6. Mengetahui pengaruh positif *job commitment* terhadap *job satisfaction* melalui *employee performance*.
7. Mengetahui pengaruh positif *job motivation* terhadap *job satisfaction* melalui *employee performance*.

#### **1.4 Manfaat penulisan**

Melalui hasil dari penulisan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pihak-pihak yang terkait

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan dalam bidang akademik untuk pihak yang membaca penelitian ini, dan membantu peneliti lainnya yang ini memperdalam penelitian ini dengan topic penelitian yang berkaitan di waktu yang akan datang yaitu mengenai motivasi kerja, komitmen kerja, kinerja karyawan dan kepuasan kerja.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat khususnya bagi perusahaan yang bergerak di bidang ritel sebagai dasar pengambilan keputusan,

sehingga dapat menggunakan sumber daya yang tersedia dengan baik untuk kesejahteraan karyawan dan tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan sketsa yang terperinci dan lebih jelas pada penelitian ini, maka penulisan dilakukan dengan sistematis dan pembagian sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang dikutip dari para ahli melalui yang bersumber dari jurnal-jurnal maupun buku-buku yang digunakan dalam penelitian, memaparkan hubungan antar variabel dan model penelitian berdasarkan penelitian sebelumnya.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini memaparkan tentang paradigma penelitian, jenis penelitian, pengukuran tabel definisi konseptual dan operasional, unit analisis, desain sampel dan jumlah sampel, metode pengumpulan data, pengembangan kuesioner, dan data analisis.

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan hasil jawaban responden, hasil uji analisis data, hasil uji hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang didapat dari pengolahan dan analisis data, implikasi teoretis, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian berikutnya.

