

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam bisnis terutama pada sumber daya manusia mempunyai peran penting untuk memastikan kondisi perusahaan secara internal berjalan dengan baik, dalam hal nya kinerja karyawan merupakan hal yang perlu diperhatikan sebagaimana penilaian kinerja ialah salah satu tugas departemen SDM yang tentunya perlu dilaksanakan. *Employee performance* adalah tindakan yang diambil oleh anggota staf untuk menyelesaikan tugas yang telah diberikan oleh perusahaan. Perusahaan harus menuntut tingkat kinerja yang tinggi dari para pekerjanya karena kinerja terbaik akan berkontribusi paling banyak kepada tim dan akan membantu bisnis melakukan yang terbaik (Nanda & Namora, 2020). Oleh karena itu perusahaan cenderung begitu memperhatikan kinerja karyawan dan melakukan beberapa upaya untuk memotivasi pekerja untuk melakukan yang terbaik.

Sebuah organisasi yang efektif dapat berfungsi ketika terdapatnya strategi komunikasi yang baik antara manajemen dan karyawan dalam hal nya memastikan bahwa setiap orang mengetahui perilaku apa yang dapat diterima dan dilarang dalam perusahaan, oleh karena hal tersebut pentingnya kinerja organisasi pada suatu institusi tertentu. Dalam definisinya kinerja merupakan hasil seberapa baik seorang karyawan internal menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya, baik dari segi kuantitas ataupun kualitas. Hal yang berdampak positif pada karyawan

pada dasarnya akan memperoleh hasil yang baik juga pada peformanya. (Hidayat, 2021).

Kemampuan suatu organisasi untuk tumbuh dan berhasil sangat bergantung pada SDM. Oleh karena hal tersebut, peningkatan efektivitas dan efisiensi sumber daya manusia secara terus-menerus diperlukan untuk mencapai kinerja puncak. Salah satu hal dari banyak faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk bekerja dengan sukses adalah kualitas lingkungan kerja mereka, dan faktor-faktor ini memerlukan perhatian khusus (Siahaan & Bahri, 2019). Lingkungan kerja dicerminkan sebagai kepribadian perusahaan itu sendiri. Perusahaan dengan lingkungan kerja yang positif dapat menggunakan personalnya untuk menjalankan visi dan tujuannya (Arianto & Kurniawan, 2020). Perusahaan sebagai induk kerja bertanggung jawab untuk menciptakan lingkungan kerja yang ramah dan sesuai sehingga memungkinkan orang untuk bekerja secara efektif. Menawarkan tempat kerja yang nyaman dapat meningkatkan kepuasan karyawan terhadap pekerjaan yang diselesaikan dan meninggalkan dampak jangka panjang bagi pekerja, yang pada akhirnya akan menghasilkan pekerjaan yang berkualitas (Bukhari & Pasaribu, 2019). Kinerja pegawai dapat dinaikkan dengan memberikan lingkungan kerja yang sesuai, yang ditunjukkan dengan kemampuan pegawai untuk memberikan kontribusi yang signifikan terhadap keberhasilan perusahaan baik secara tidak langsung ataupun langsung. Berkurangnya kinerja karyawan dan kemungkinan terlewatnya tenggat waktu dalam lingkungan kerja yang tidak nyaman menyebabkan sistem kerja menjadi tidak produktif dan efisien. Sebaliknya, tempat kerja yang bahagia akan memberikan manfaat. Kedua belah pihak harus

memandang satu sama lain secara positif agar bisnis berhasil dan pekerja merasa puas dengan pekerjaan mereka (Sihaloho & Siregar, 2020).

Selain lingkungan kerja ada juga beberapa hal yang dapat memberikan pengaruh kinerja karyawan dengan memberikan bantuan secara penuh dalam kapasitas apa pun terhadap pekerja. Faktor tersebut ialah *training* yang pada dasarnya memiliki tujuan untuk meningkatkan perkembangan pada pekerja, yang akan berujung pada peningkatan kinerja pekerja tersebut. Dampaknya perusahaan akan bekerja untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan melakukan sistem pelatihan yang diarahkan untuk membantu dan mengembangkan karyawan. Marjaya & Pasaribu (2019) menjelaskan secara umum bahwa perusahaan perlu melakukan upaya untuk menutup kesenjangan antara kemampuan tenaga kerja dalam memenuhi kebutuhan dengan kebutuhan kemajuan karyawan yang diantisipasi oleh organisasi. Sebuah perusahaan atau organisasi dapat memilih untuk menggunakan pelatihan sebagai salah satu strategi. Seluruh potensi diharapkan dapat dikembangkan melalui program pelatihan yang sejalan dengan tujuan dan aspirasi organisasi, atau setidaknya mencermati apa yang pada dasarnya diharapkan oleh dunia usaha.

Berkembang atau merosotnya suatu perusahaan dapat sangat dipengaruhi oleh sistem MSDM. Suatu perusahaan memerlukan SDM yang berkualitas di industrinya, yang bekerja dengan baik untuk membantu pencapaian tujuan perusahaan agar dapat sukses. Aspek *training* dan *employee performance* merupakan dua hal yang sebagaimana tentunya perlu untuk diperhatikan oleh

MSDM agar dapat merekrut pekerja yang berpengetahuan dan terampil di industrinya serta dapat membantu perusahaan mencapai tujuannya (Safitri, 2019).

Pada dasarnya setiap orang memiliki sikap, pengetahuan, dan keterampilan kerja tertentu yang sebagai bentuk dengan standar yang relevan. Sebagaimana itu adalah bentuk komponen kompetensi. *Competency* adalah kumpulan keterampilan yang dapat diidentifikasi, digunakan secara kritis untuk mencapai kesuksesan, dan dipengaruhi oleh hasil kerja karyawan dan kontribusinya terhadap organisasi. Memiliki kemampuan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan sangat penting bagi keberhasilan jangka panjang dan kinerja karyawan. Peningkatan kinerja dari setiap individu pegawai akan menghasilkan produksi yang lebih jauh tinggi dan akhirnya akan mendongkrak kinerja seluruh sumber daya manusia. (Rosmaini & Tanjung, 2019). Yuningsih & Ardianti (2019) menjelaskan lebih lanjut kompetensi pada pekerja menentukan efektivitas organisasi sebagaimana kompetensi membantu seseorang untuk mencapai level puncaknya di dalam perusahaan. Sasaran yang dimaksudkan oleh perusahaan dapat dipengaruhi oleh kompetensi, keahlian, dan kemampuan karyawan dalam menangani tugas, pengaruh tersebut salah satunya dapat dilihat dari pengetahuan atau keterampilan karyawan mengenai pekerjaannya, apakah pekerja dapat menguasai pekerjaan tersebut dengan baik atau tidak. Kompetensi yang diharapkan perusahaan sejalan dengan tugas atau jabatan yang diberikan kepada karyawan.

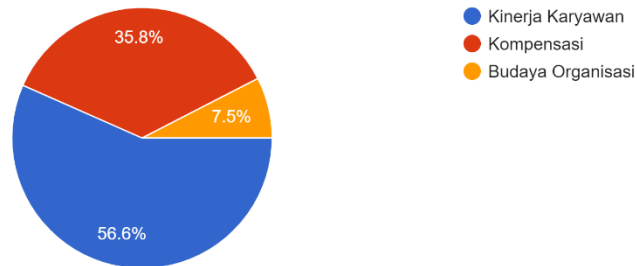
Kontak di tempat kerja, kepatuhan terhadap peraturan, interaksi dengan supervisor, dan suasana keseluruhan semuanya berkontribusi terhadap rasa kepuasan kerja karyawan. *Work satisfaction* adalah keadaan dimana karyawan

merasakan pekerjaannya, baik secara positif maupun negatif. Bagaimana perasaan pekerja terhadap pekerjaannya dapat disimpulkan dari sikapnya pada pekerjaan tersebut dan situasi kerja lainnya, dan sentimen ini tercermin dalam tingkat kepuasan kerjanya (Rosmaini & Tanjung, 2019).

Tempat penelitian dilakukannya penelitian ini ialah pada kantor pusat PT. Matahari Department Store yang berlokasi di Menara Matahari, Karawaci, Tangerang. PT. Matahari Department Store merupakan perusahaan yang bergerak di industri ritel Indonesia, yaitu dalam penjualan produk kepada individu dan keluarga. Matahari pada dasarnya menawarkan beragam pilihan pakaian yang stylish dan trending untuk balita hingga dewasa, serta aksesoris, kosmetik, dan perabot rumah tangga. Matahari populer di kalangan kelas menengah Indonesia, sebab toko-tokonya yang kontemporer dan besar yang memberikan pengalaman berbelanja yang menyenangkan sehingga mendorong pembelian yang berulang. Memulai perjalanan yang dimulai pada tanggal 24 Oktober 1958, toko pertama dibuka di kawasan Pasar Baru Jakarta. Pada tahun 1972, Matahari berkembang pesat dengan meluncurkan berbagai toko di Indonesia. Saat ini Matahari tersebar di 153 gerai yang tersebar luas pada 76 kota di Indonesia dan mempekerjakan 40.000 pekerja (Noor & Yulita, 2021). Untuk menemukan fenomena yang ada, dilakukannya studi eksplorasi dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada karyawan PT. Matahari Department Store, didapat ada 53 responden pada studi eksplorasi tersebut.

Menurut Anda, permasalahan apa yang ada pada perusahaan yang perlu diperhatikan lebih lagi oleh manajemen SDM?

53 responses



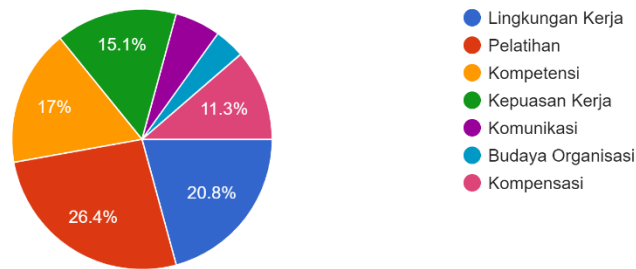
Gambar 1.1. Permasalahan Pada Perusahaan

Sumber: Olah Data Studi Eksplorasi (2023)

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa 56.6% menjawab kinerja karyawan sebagai permasalahan yang perlu diperhatikan oleh manajemen SDM dan 35.8% menjawab kompensasi hal yang perlu juga diperhatikan serta sisanya 7.5% menanggapi bahwa budaya organisasi juga menjadi hal yang harus diperhatikan oleh manajemen SDM. Dari hasil olah data pada pertanyaan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan permasalahan yang ada pada perusahaan Matahari dan perlu dilakukan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Menurut Anda, faktor apa yang memberikan pengaruh bermakna dalam meningkatkan kinerja karyawan?

53 responses



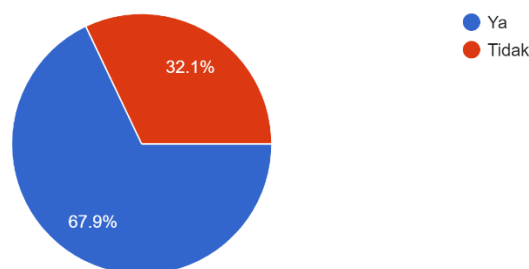
Gambar 1.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Sumber: Olah Data Studi Eksplorasi (2023)

Dapat dilihat dari gambar diatas bahwa faktor yang memberikan pengaruh signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan antara lain yang paling tinggi ialah pelatihan dengan 26.4%, disusul dengan lingkungan kerja 20.8%, kompetensi 17%, kepuasan kerja 15.1% dan kompensasi 11.3% dengan sisa nya hanya beberapa responden memilih komunikasi dan budaya organisasi.

Apakah atasan langsung anda pernah menegur kinerja anda?

53 responses



Gambar 1.3. Peneguran Kinerja

Sumber: Olah Data Studi Eksplorasi (2023)

Pada gambar diatas didapatkan bahwa sebanyak 67.9% karyawan pernah ditegur terkait kinerja mereka dan 32.1% menjawab tidak pernah ditegur. Hal ini

selaras pada pemahaman gambar 1.1. yang menyatakan bahwa ada permasalahan kinerja pada perusahaan, oleh karenanya didukung pada studi eksplorasi yang dilakukan pada perusahaan PT. Matahari Department Store, disimpulkan bahwa adanya fenomena yang terjadi yaitu permasalahan terkait kinerja karyawan. Permasalahan kinerja karyawan sebagian besar terfokus pada kondisi karyawan yang memberikan hasil pekerjaan yang tidak maksimal, yang dimaksud ialah mengerjakan tugas tidak sesuai yang diminta selama pekerjaan selesai yang mengakibatkan hasil pekerjaan tidak sesuai ekspektasi atasan sehingga perlu dilakukan perbaikan atau revisi berulang kali yang jatuhnya pekerjaan menjadi tidak selesai tepat waktu. Berkaitan dengan pelatihan, PT. Matahari Department Store melaksanakan pelatihan terhadap seluruh karyawan, hanya saja tidak sering. Pada data sustainability report (2022) didapat data rata-rata jam pada pelatihan ialah 3 jam untuk laki-laki dan perempuan 9 jam. Sebagaimana dapat diperhatikan kurangnya pelatihan pada laki-laki. Kurangnya pelatihan menjadi salah satu penyebab terjadinya penurunan kinerja karyawan pada perusahaan. Jarangnya pelatihan menyebabkan sebagian banyak karyawan tidak dapat bekerja sesuai ekspektasi yang ditetapkan oleh perusahaan.

Tabel 1.1. Hasil penelitian terdahulu

No.	Research Gap	Hasil Penelitian	Sumber Penelitian
1.	Hubungan <i>work environment</i> terhadap <i>work satisfaction</i>	Positif dan signifikan	Nauval, Liswandi & Kustandi (2022), Vahera & Onsardi (2021), Munandar &



			Prayekti (2020), Nadapdap, Lindawati & Yuniarto (2022)
		Positif tetapi tidak signifikan	Wibowo (2021)
2.	Hubungan <i>training</i> terhadap <i>work satisfaction</i>	Positif dan signifikan	Nanda & Namora (2020), Efendi dan Winenriandhika (2021), Wibowo (2021)
		Positif tetapi tidak signifikan	Tidak ada
3.	Hubungan <i>competency</i> terhadap <i>work satisfaction</i>	Positif dan signifikan	Hidayat et al (2020), Fitriati (2021), Sugiono, Darmadi & Efendi (2021)
		Positif tetapi tidak signifikan	Yumhi (2021)
4.	Hubungan <i>work environment</i> terhadap <i>employee performance</i>	Positif dan signifikan	Arianto & Kurniawan (2020), Parashakti & Putriawati (2020), Hermawan (2022), Nadapdap, Lindawati & Yuniarto (2022)
		Positif tetapi tidak signifikan	Bukhari & Pasaribu (2019)
5.	Hubungan <i>training</i> terhadap <i>employee performance</i>	Positif dan signifikan	Marjaya & Pasaribu (2019), Ratnasari, Saulina & Tanjung (2021), Mutholib (2019)

		Positif tetapi tidak signifikan	Tidak ada
6.	Hubungan <i>competency</i> terhadap <i>employee performance</i>	Positif dan signifikan	Yuningsih & Ardianti (2019), Sarumaha (2022), Sugiono, Darmadi & Efendi (2021), Hidayat et al (2020), Fitriati (2021), Bukhari & Pasaribu (2019)
		Positif tetapi tidak signifikan	Tidak ada
7.	Hubungan <i>work satisfaction</i> terhadap <i>employee performance</i>	Positif dan signifikan	Fitriati (2021), Sugiono, Darmadi & Efendi (2021), Sembiring, Jufrizen & Tanjung (2021), Nadapdap, Lindawati & Yuniarto (2022)
		Positif tetapi tidak signifikan	Siburian et al (2023)

Sumber: Hasil Olah Penelitian (2023)

Disimpulkan dari fenomena dan temuan penelitian terdahulu bahwa terdapat kesenjangan yang ada sehingga pada dasarnya perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait variabel yang diteliti, oleh karena nya penelitian ini diambil dengan judul “Peran Mediasi *Work Satisfaction* pada *Work Environment, Training, dan Competency* terhadap *Employee Performance* PT. Matahari Department Store”. Penelitian ini merupakan bentuk penelitian modifikasi dari penelitian Ingsih et al

(2021), dilakukannya modifikasi untuk melihat apakah penelitian yang dilakukan sebelumnya dihasilkan konsisten ketika dilakukan dengan tempat penelitian dan responden yang berbeda.

## 1.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka pertanyaan penelitian yang diambil ialah sebagai berikut:

1. Apakah *work environment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work satisfaction*?
2. Apakah *training* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work satisfaction*?
3. Apakah *competency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work satisfaction*?
4. Apakah *work environment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*?
5. Apakah *training* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*?
6. Apakah *competency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*?
7. Apakah *work satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*?
8. Apakah *work environment* berpengaruh terhadap *employee performance* dengan *work satisfaction* sebagai mediasi?

9. Apakah *training* berpengaruh terhadap *employee performance* dengan *work satisfaction* sebagai mediasi?
10. Apakah *competency* berpengaruh terhadap *employee performance* dengan *work satisfaction* sebagai mediasi?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan penelitian yang telah dijabarkan di atas, maka diketahui tujuan penelitian ini dibuat ialah:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan *work environment* terhadap *work satisfaction*.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan *training* terhadap *work satisfaction*.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan *competency* terhadap *work satisfaction*.
4. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan *work environment* terhadap *employee performance*.
5. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan *training* terhadap *employee performance*.
6. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan *competency* terhadap *employee performance*.
7. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan *work satisfaction* terhadap *employee performance*.

8. Untuk mengetahui pengaruh *work environment* terhadap *employee performance* dengan *work satisfaction* sebagai mediasi.
9. Untuk mengetahui pengaruh *training* terhadap *employee performance* dengan *work satisfaction* sebagai mediasi.
10. Untuk mengetahui pengaruh *competency* terhadap *employee performance* dengan *work satisfaction* sebagai mediasi.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diberikan atas dibuatnya penelitian ini ialah sebagai berikut:

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

Penelitian ini diantisipasi untuk meningkatkan penelitian yang ada dan menawarkan berbagai data baru yang sebelumnya tidak tersedia. Selain itu, memberikan pemahaman dan wawasan tentang seluruh variabel penelitian yang berasal dari penelitian ini. Serta, temuan penelitian diharapkan dapat memberikan saran atau panduan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi.

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

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bantuan kepada peneliti lainnya serta juga memberikan wawasan kepada penulis sendiri mengenai tindakan yang perlu dilaksanakan guna untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan.

## **1.5. Lingkup Penelitian**

Penelitian yang dilakukan hanya pada variabel tertentu seperti yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas dan dilakukan hanya pada perusahaan PT. Matahari Department Store, sehingga penelitian ini tidak dapat diterapkan pada perusahaan lain sebab setiap perusahaan dan karyawan berbeda-beda. Batasan lain pada penelitian ini ialah hanya karyawan tetap, non-manajerial dan masa kerja minimal 1 tahun sebagai responden pada penelitian ini.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini menjabarkan tentang latar belakang, pertanyaan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematikan penelitian.

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

Bab ini menjelaskan tentang teori – teori atas penelitian yang disusun, memuat definisi variabel dalam hal nya work satisfaction, work environment, training, competency dan employee performance. Serta juga menjelaskan hubungan antar variabel, hipotesis yang disimpulkan atas tinjauan literatur yang didapatkan dan model penelitian.

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

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan pada penelitian seperti paradigma penelitian, jenis penelitian, objek penelitian, definisi konseptual dan operasional, etika pengumpulan data, unit analisis,

desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, skala pengukuran dan analisis data.

#### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memberikan hasil dan pembahasan atas penelitian yang telah dianalisis atas jawaban kuesioner yang diberikan kepada subjek penelitian.

#### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memberikan kesimpulan atas hasil dan pembahasan yang didapatkan sebelumnya serta juga memberikan saran yang dapat digunakan pada penelitian berikutnya.

