

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan didirikan untuk sekelompok orang berkumpul untuk bekerja dan mencapai sebuah tujuan. Orang tersebut juga bekerja untuk memenuhi kebutuhan untuk dapat bertahan hidup. Kepentingan yang mendasar yaitu mendapatn keuntungan atau laba semaksimal mungkin serta kesejahteraan bagi para pemegang saham perusahaan (Prastuti dan Budiasih, 2015). Ada 3,98 juta perusahaan baru 2006 – 2016 dalam 10 tahun terakhir, semakin bermunculan dan membangun perusahaan baru untuk tempat perusahaan jasa, ritel, dan manufaktur didirikan di Indonesia (Agustinus, 2017).

Menurut Soliha (2008) Ritel merupakan bagian penting dalam rantai distribusi dari produsen hingga sampai pada konsumen akhir, dimana salah satu peran ritel sebagai pemecah barang atau produk yang dihasilkan manufaktur atau produsen dalam kapasitas yang besar sehingga mampu dikonsumsi oleh konsumen akhir dalam jumlah kecil sesuai dengan kebutuhannya. Nurmasari dan Sukmana (2019) mengatakan Selain itu industri ritel juga memiliki peran yang sangat besar menjadi penghubung bisnis satu sama lain. Dengan perkembangan ekonomi yang mengarah pada pola konsumtif yang tinggi, industri ritel semakin banyak yang berdiri untuk bersaing memenuhi kebutuhan masyarakat dengan sistem jual beli yang sama

- sama menguntungkan konsumen maupun pemilik toko. Industri ritel di Indonesia dibedakan menjadi 2 kelompok besar, yakni Ritel Tradisional dan Ritel Modern (Pandin, 2009). Ritel modern ada karena merupakan hasil perkembangan dari ritel tradisional, ritel modern ini muncul dan berkembang berkat ada pengaruh dengan perkembangan perekonomian, teknologi, dan gaya hidup masyarakat. Hal tersebut juga menunjukkan peran dan upaya pemerintah meningkatkan dan mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia dengan cara salah satunya mengembangkan bisnis ritel (Utomo, 2010). Dari hasil penelitian dari Putri (2020) dikatakan Bahwa jarak antara warung kelontong tidak lebih dari 1 KM dengan lokasi ritel modern, serta toko kelontong yang sudah berdiri lebih dahulu dari ritel modern. Masyarakat sekarang ini sudah lebih dipermudah untuk memenuhi kebutuhan sehari hari karena sekarang sudah banyak toko ritel yang sudah berdiri saat ini.

Perkembangan bisnis perusahaan ritel di Indonesia dapat dikatakan cukup pesat, terutama ritel modern dalam semua variasi jenisnya. Tiga jenis ritel modern yaitu, *minimarket*, *supermarket*, dan *hypermarket* mempunyai karakteristik yang sama dalam model penjualan, yaitu dilakukan secara eceran langsung pada konsumen akhir dengan cara swalayan, artinya pembeli mengambil sendiri barang dari rak-rak dagangan dan membayar di kasir (Utomo, 2010). Perusahaan modern menjadi obyek yang menarik untuk diteliti karena memiliki sistem, prosedur kerja dan struktur organisasi yang lebih teratur dan jelas dibanding pasar tradisional. Penelitian mengenai dampak dari motivasi atas kinerja karyawan di perusahaan ritel sebagai unit analisis

penelitian yang relevan dilakukan karena jumlah perusahaan ritel di Indonesia sangat pesat, salah satunya yang terbesar yaitu PT. Indomarco Prismatama (Sofiya Nur Riyanti dan Pandria, 2019).

PT. Indomarco Prismatama adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang ritel. Dari website resmi PT. Indomarco Prismatama jumlah karyawan sudah mencapai lebih dari 170.000 dan akan terus bertambah dalam berbagai jenjang karir. PT. Indomarco Prismatama juga telah meraih keempat kalinya mendapatkan penghargaan tingkat Asia Pasifik. Pada ajang Retail Asia-Pacific Top 500 Awards Indomaret berhasil memperoleh *Best of the Best Top Retailers* untuk wilayah Asia Pasifik dan juga peringkat 1 dari 10 *Retailers* di Indonesia. Penghargaan yang diperoleh PT. Indomarco Prismatama berkat campur tangan semua departemen, maka dari itu PT. Indomarco Prismatama membuat fasilitas-fasilitas lainnya agar kegiatan operasionalnya dari tiap-tiap toko indomaret yang dikelolanya dapat berlangsung dengan baik setiap harinya. Maka salah satu departemen berperan penting yakni Divisi Operasional dengan lebih fokus yang berhubungan dengan operasional toko meliputi departemen *Development Manager* membawahi *SPV DEV Opening*, *SPV DEV Prolok*, *SPV DEV Moko*, *Personnel and General Affair Manager*, *Project Manager*, *Licence and Location Manager*, *Clerk*, *Officer*, dan *Area Manager* membawahi *Area supervisor*, Kepala toko, Asisten toko, *Merchandiser* toko. Terlepas dari istilah operasional, divisi operasional tidak hanya tentang menjalankan perusahaan sehari-hari (operasional). Divisi operasional sebenarnya memiliki peran strategis yang penting dalam

memastikan bahwa pengelolaan sumber daya manusia dan proses perusahaan menggerakkan perusahaan lebih dekat ke tujuan jangka panjangnya (Sekaran dan Bougie, 2013).

.Kinerja para karyawan sangat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan. Apabila kinerja karyawan baik, maka kinerja perusahaan akan meningkat. Sebaliknya apabila kinerja karyawan buruk, dapat menyebabkan menurunnya kinerja perusahaan. Bahwa kinerja karyawan menurut Suwondo dan Sutanto (2015) diukur dengan ketetapan dalam menyelesaikan pekerjaan, yaitu ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan, perhatian pada kualitas dalam menyelesaikan pekerjaan, kemampuan memenuhi target perusahaan dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Meningkatnya persaingan di tempat kerja telah mendorong bisnis untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan yang menguntungkan dan bermanfaat secara sosial. Tentu saja, sumber daya manusia (tenaga kerja) yang berkualitas sesuai dengan profesinya saat ini diperlukan untuk memenuhi tujuan perusahaan secara efektif. Perusahaan melakukan suatu jenis kegiatan, yaitu penempatan tenaga kerja atau karyawan dengan berbagai tingkat kompetensi, dalam rangka meningkatkan outputnya. Pada saat yang sama, karyawan memerlukan umpan balik atas kinerja mereka sebagai pedoman bagi tindakan - tindakan mereka pada kinerja yang dilakukan yang akan datang, oleh karena itu, penilaian seharusnya menggambarkan kinerja karyawan (Rivai dan Sagala, 2013). Menurut Hasibuan (2014) motivasi menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan guna mendapatkan hasil yang terbaik.

Karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi akan mempunyai kinerja yang tinggi pula. Kinerja disini juga dapat ditujukan untuk mengukur sejauh mana kelayakan karyawan untuk dapat diberikan motivasi..

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan supaya tinggi adalah dorongan motif moral karyawan yang dapat dilihat sebagai jenis ekspresi singkat dari berbagai kekuatan psikologis yang mendorong sehubungan dengan pekerjaan mereka, yang merupakan salah satu aspek yang mempromosikan kinerja karyawan yang hebat. Moral karyawan sebagai keadaan spiritual atau perilaku kerja individu dan kelompok yang dapat menghasilkan kesenangan sejati pada setiap tenaga kerja untuk bekerja dengan tekun dan sebagai hasilnya, dalam mencapai tujuan perusahaan (Siswanto, 2013). Pekerjaan akan lebih cepat selesai dengan meningkatnya moral karyawan dan segala dampak negatif dari menurunnya semangat kerja karyawan, seperti absensi dan seterusnya, akan diminimalisir, dengan semakin meningkatnya semangat dan semangat kerja, yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Selain faktor motivasi moral, motivasi motif material juga mempengaruhi kinerja karyawan. Motivasi material memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Material yang diberikan sebagai imbalan atas hasil pekerjaan yang telah dilakukan, biasanya diberikan secara selektif dan khusus kepada pekerja yang berhak menerima dan diberikan sekali tanpa ikatan di masa depan (Sarwoto, 2010).

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh layanan sosial, karena layanan

sosial di tempat kerja dapat memberikan layanan sosial kepada karyawan berdasarkan kewajiban dan tanggung jawab kinerja karyawan. Jika mereka memiliki tantangan besar dan tak terduga, layanan sosial adalah bantuan dan dukungan dari atasan, rekan kerja, keluarga, dan orang sekitar yang akan datang untuk membantu dengan sukarela (Mamatha & KDV Prasad, 2017). Manusia menjadi makhluk sosial, tidak dapat hidup sendirian tanpa terlibat dengan manusia lain karena orang lain sangat penting dalam keberadaan seseorang. Seorang karyawan tidak mungkin memenuhi kebutuhan fisik maupun psikologinya untuk dipenuhi sendiri.

Pemberian motivasi dengan motif moral, material, dan sosial kepada setiap karyawan merupakan salah satu dari beberapa unsur yang harus diperhatikan perusahaan dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Jika perusahaan mengabaikan ini, itu akan menghasilkan banyak masalah internal. Karyawan yang memiliki motivasi moral, material, dan layanan sosial yang kuat akan mampu meningkatkan produktivitas kinerja yang akan berdampak positif bagi operasional perusahaan. Tentunya untuk meraih penghargaan sebanyak-banyaknya, PT. Indomarco Prismatama harus memiliki sumber daya manusia dengan konsistensi kinerja operasional yang tinggi. Hal tersebut dibutuhkan untuk mempertahankan perusahaan semakin kritis dan memiliki tingkat ekspektasi yang tinggi terhadap operasional PT. Indomarco Prismatama. Semua itu harus dimulai dengan dorongan motif moral, material, layanan sosial karyawan yang baik. Namun dalam pelaksanaannya tidak semua karyawan memiliki dorongan motif moral, material, layanan sosial yang tinggi.

Ada saja karyawan yang masih memiliki moral yang rendah. Diantaranya masih saja ada karyawan tidak hadir kerja dengan tanpa keterangan. Masalah mengenai kehadiran karyawan juga sudah diteliti oleh Syaputra (2017) terhadap karyawan industri ritel. Dikatakan bahwa perusahaan membuat hubungan yang harmonis antara pimpinan dan karyawan, agar memotivasi karyawan dalam melaksanakan tugas.

Berkaitan dengan motivasi, penulis telah melakukan wawancara awal di perusahaan tersebut. Terutama dalam pemberian material. Ternyata dalam penelitian awal tersebut penulis menemukan beberapa fenomena yang berkaitan dengan pemberian material. Ada beberapa karyawan yang menganggap material yang diberikan masih terlalu kecil, belum sebanding dengan waktu kerja lembur yang dijalani. Salah satu permasalahan perusahaan ritel, dengan penelitian sebelumnya oleh Wibowo (2015) yang dihadapi oleh karyawan antara lain, gaji yang diberikan perusahaan masih kurang sesuai dengan keinginan para karyawan. Menurut Hasibuan (2014) Jika upah balas jasa yang diberikan cukup besar, manajer akan lebih mudah memotivasi bawahannya, balas jasa yang rendah penyebab motivasi rendah. Motivasi kerja yang rendah disebabkan karena arah perilaku (kerja untuk mencapai tujuan) dan kekuatan perilaku (seberapa kuat usaha individu dalam bekerja) yang rendah. Apabila individu tidak termotivasi, mereka akan membuat pilihan yang negatif untuk melakukan sesuatu, karena perusahaan tidak dapat memuaskan keinginan mereka (Rivai dan Sagala, 2013).

Hasil peneliti ini juga menunjukkan bahwa masih terdapat faktor-faktor

motivasi lain yang mempengaruhi kinerja karyawan. Masih perlu bagi perusahaan maupun pihak lain yang akan mengadakan penelitian motivasi karyawan faktor yang dapat memotivasi meningkatkan kinerja karyawan. Peneliti tertarik untuk meneliti seperti penelitian sebelumnya terhadap karyawan Divisi Operasional pada PT. Indomarco Prismatama. Juga dapat menghasilkan penelitian baru dan hasil yang sama atau berbeda terhadap penelitian sebelumnya, sebagai referensi dan masukkan bagi perusahaan terkait. Berdasarkan penelitian oleh Abuzarbeh & Nazzal (2018) pada permasalahan perusahaan mengenai dampak motivasi motif moral, motif material, dan motif layanan sosial terhadap kinerja karyawan dapat disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan disuatu perusahaan. Penelitian tersebut didukung oleh penelitian Octaviannand et al (2017). Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik motivasi karyawan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan dan jika pemberian motivasi rendah akan mengakibatkan kinerja karyawan menurun.

Dengan bersandar pada permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang, “Pengaruh Motivasi Motif Moral, Motivasi Motif Material, dan Motivasi Motif Layanan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Studi Karyawan Divisi Operasional pada PT. Indomarco Prismatama Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Motivasi Motif Moral berpengaruh terhadap kinerja karyawan Divisi Operasional PT. Indomarco Prismatama Yogyakarta?
2. Apakah Motivasi Motif Material berpengaruh terhadap kinerja karyawan Divisi Operasional PT. Indomarco Prismatama Yogyakarta?
3. Apakah Motivasi Motif Layanan Sosial berpengaruh terhadap kinerja karyawan Divisi Operasional PT. Indomarco Prismatama Yogyakarta?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan upaya yang dilakukan peneliti untuk membatasi ruang lingkup persoalan supaya pembahasannya tidak terlalu luas, sehingga penelitian lebih fokus untuk dilakukan serta menghindari kesalahan. Oleh karena itu, beberapa batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada karyawan Divisi Operasional di PT. Indomarco Prismatama Yogyakarta.
2. Kinerja karyawan menurut Torang (2016) merupakan kuantitas atau kualitas akibat kerja individu atau sekelompok pada organisasi pada melaksanakan tugas utama dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria serta berukuran yang sudah ditetapkan atau yang berlaku pada organisasi.

3. Motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seseorang individu untuk mencapai tujuannya (Robbins dan Judge, 2013). Menurut Abuzarbeh & Nazzal (2018) membagi factor-faktor yang mempengaruhi motivasi yaitu :

- 1) Motivasi Motif Moral
- 2) Motivasi Motif Material
- 3) Motivasi Motif Layanan Sosial

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan beberapa rumusan masalah yang sudah penulis rumuskan menjadi beberapa poin penting, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel motivasi motif moral terhadap kinerja karyawan Divisi Operasional pada PT. Indomarco Prismatama Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel motivasi motif material terhadap kinerja karyawan Divisi Operasional pada PT. Indomarco Prismatama Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel motivasi motif layanan sosial terhadap kinerja karyawan Divisi Operasional pada PT. Indomarco Prismatama Yogyakarta.

1.5 Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan bagi:

a) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi saran, sumber informasi, dan sebagai masukan mengenai motivasi dalam perusahaan dan sebagai bahan tambahan untuk mempertingkatkan kinerja sumber daya manusia. Sehingga penelitian ini dapat dijadikan acuan evaluasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Bahwa kinerja karyawan sangat mempengaruhi keberlangsungan perusahaan.

b) Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan karyawan menjadi dampak positif akan memajukan perusahaan.

c) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan bacaan, bahan acuan, dan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya supaya penelitian ini terus dikembangkan sehingga menjadi lebih baik lagi.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN

Bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian. Yang akan dilakukan oleh penulis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, definisi operasional variabel, uji persyaratan instrumen, uji persyaratan analisis data, metode analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang deskripsi data, hasil uji persyaratan instrumen, hasil uji persyaratan analisis data, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan

BAB V PENUTUP

Bab penutup ini berisikan mengenai kesimpulan dari hasil pengolahan dan analisis data, serta saran dari penulis untuk perkembangan penelitian dan perusahaan selanjutnya.