

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Persaingan dalam dunia bisnis yang luas saat ini untuk dapat menembus pasaran semakin hari semakin ketat, hal ini disebabkan adanya era globalisasi dan perkembangan dunia modern yang terus maju dan mengalami perubahan. Hampir semua jenis perusahaan mengalami persaingan pasar yang ketat salah satunya bisnis ritel. Masuknya pengusaha asing kedalam bisnis ritel menunjukkan bahwa bisnis ini memang menguntungkan. Meskipun disini lain bisa menjadi persaingan antar bisnis lokal namun orang – orang masih membutuhkan pasar modern ritel ini.

Perusahaan ritel atau pengecer merupakan sistem pemasaran produk yang mana transaksi penjualannya langsung ditujukan ke konsumen. Seperti saat ini banyak perusahaan ritel penjual bahan pokok terus bermunculan di kota-kota besar Indonesia contohnya Indomaret. Dengan semakin bertambahnya jumlah perusahaan ritel yang menghasilkan berbagai macam kategori produk maka terciptalah satu kondisi persaingan dalam upaya merebut pangsa pasar (*market share*). Dengan adanya persaingan disini maka perusahaan dituntut untuk selalu memperhatikan keinginan serta kebutuhan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan pesaing.

Dalam usaha ritel strategi yang tepat harus dipersiapkan agar usaha yang dijalankan berhasil dengan baik dan berjalan sesuai dengan tujuan

perusahaan. Untuk mencapai tujuannya, Indomaret memiliki standarisasi dalam menilai kinerja karyawan, yaitu kemampuan karyawan untuk memahami etika dalam menjalankan tugasnya, bersikap dan berperilaku sesuai dengan tuntutan sebagai karyawan Indomaret. Karyawan harus memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik, kemudian berpenampilan dengan menggunakan pakaian kerja dan atribut yang telah disepakati oleh karyawan dan perusahaan.

Kinerja yang efektif merupakan harapan yang diinginkan oleh setiap perusahaan. Untuk menciptakan kinerja yang baik, karyawan berusaha untuk mencapai sasaran agar mendapatkan hasil yang maksimal dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan guna mencapai tujuan perusahaan. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi, cenderung senang menghadapi tantangan, kreatif, inovatif, bertanggung jawab, tidak mudah putus asa, serta selalu membutuhkan motivasi dan mengembangkan keahlian dalam rangka menyesuaikan diri agar mengalami perubahan lebih baik dalam karirnya.

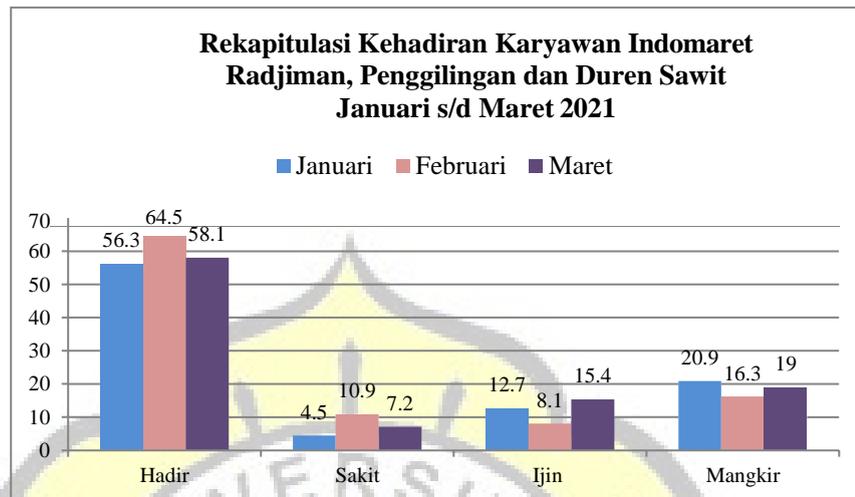
Terdapat pengertian mengenai kinerja. Menurut Wirawan (2009 : 5) kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi – fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Dari definisi kinerja tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai karyawan selama bekerja sesuai dengan indikator – indikator pekerjaan yang telah ditentukan selama periode waktu tertentu. Ada banyak faktor yang

dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam bekerja. Beberapa faktor di antaranya adalah lingkungan kerja, disiplin kerja dan motivasi.

Untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi perlu ditunjang dengan adanya lingkungan kerja yang mendukung. Lingkungan kerja adalah keadaan di sekitar tempat kerja yang berpengaruh terhadap karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja merupakan faktor penting dalam perusahaan yang dapat berdampak terhadap kinerja karyawan. Karena dengan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif, dapat membuat karyawan menyelesaikan semua pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang sudah diberikan oleh perusahaan. Sedarmayati (2017:28) menyatakan bahwa lingkungan kerja dibagi dua jenis antara lain lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik adalah pewarnaan, penerangan, udara, suara bising, ruang gerak, keamanan, dan keberhasilan. Sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah struktur kerja, tanggung jawab kerja, perhatian dan dukungan pimpinan, kerja sama antar kelompok dan kelancaran organisasi. Oleh sebab itu lingkungan kerja sangat penting dalam perusahaan, dengan lingkungan kerja yang mendukung maka karyawan dapat bekerja secara optimal, sehingga karyawan dapat menghasilkan hasil kerja yang optimal.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja, karena disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan

kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma –norma sosial yang berlaku. (Rivai, 2013:444)



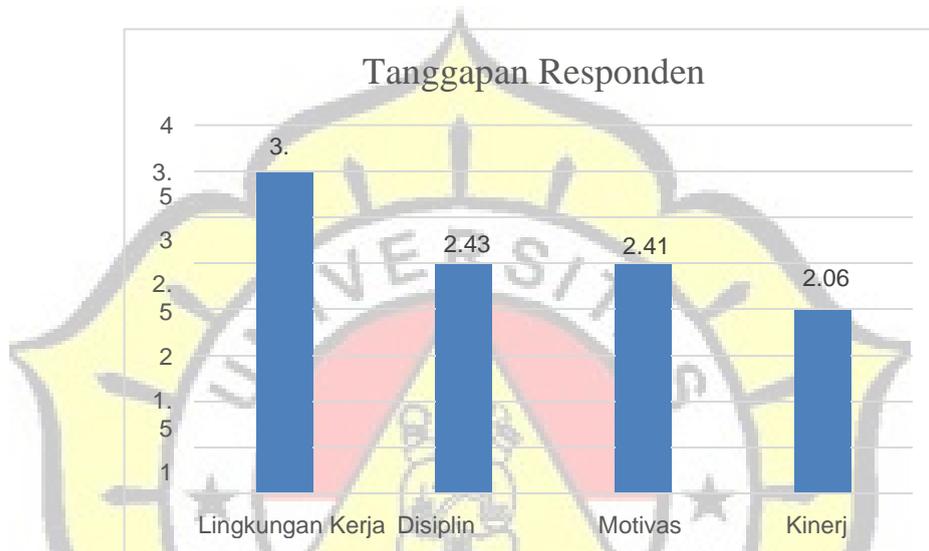
**Gambar 1.1**  
**Diagram Rekapitulasi Absensi karyawan Indomaret**  
**Periode Januari s/d Maret 2021**  
**Sumber : HRD Indomaret**

Berdasarkan data pada gambar 1.1 menjelaskan bahwa masih banyak karyawan yang tidak tertib akan kehadiran di toko Indomaret. Hal ini disebabkan tidak adanya kesadaran dan tanggung jawab atas pekerjaan yang ditekuninya, dari jumlah karyawan 110 orang dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap bulannya karyawan yang hadir dan tertib paling tinggi berada pada bulan februari yaitu sebesar 64,5%. Banyaknya karyawan yang mangkir dan ijin dapat mengakibatkan terhambatnya suatu pekerjaan, jika pekerjaan itu dapat selesai tepat pada waktunya karena ada karyawan yang tidak didisiplin akan waktu seperti datang terlambat, maka pekerjaan itu tidak terselesaikan dengan semestinya.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Karena menurut Veithzal Rivai (2011:839), motivasi adalah kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Dengan adanya motivasi kerja yang tinggi maka karyawan akan terdorong untuk melakukan suatu pekerjaan sebaik mungkin dan akan mempengaruhi hasil kinerja karyawan. Semakin tinggi kinerja yang dimiliki maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan.

Permasalahan motivasi kerja ini dipicu oleh lingkungan tempat kerja yang kurang nyaman disebabkan oleh faktor personal dan keadaan tempat bekerja dan tidak adanya sanksi tegas atau hukuman bagi karyawan yang indisipliner sehingga membuat motivasi kerja karyawan sulit untuk meningkat bahkan cenderung menurun. Permasalahan lainnya adalah berkurangnya karyawan yang mendapatkan pelatihan dari perusahaan sehingga karyawan tidak dapat bekerja dengan maksimal karena pengetahuannya sulit berkembang tanpa adanya pelatihan yang diberikan kepadanya. Sebagaimana dalam penelitian Dofa Ariska Wibowo Program Study Manajemen – S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro Semarang yaitu Lingkungan kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Indomaret di Semarang, dengan didapat hasil uji – t sebesar 2,691 dan sig.  $0,009 < \alpha = 0,05$ . Hal ini dapat diartikan bahwa adanya lingkungan kerja yang lebih baik maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

Penulis melakukan penelitian pendahuluan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 20% dari total populasi yaitu 22 karyawan mengenai lingkungan kerja, disiplin kerja, motivasi dan kinerja karyawan Indomaret, dapat dipahami dengan diagram yang sudah diolah pada gambar 1.2 dibawah ini :



**Gambar 1.2 Diagram Tanggapan Responden Pra Survei**  
**Sumber : Data diolah oleh penulis tahun 2021**

Berdasarkan gambar diagram 1.2 dapat diinterpretasikan hasil rata-rata dari pengolahan data jawaban responden dengan mengacu pada tabel interpretasi 3.4 yaitu variabel lingkungan kerja menunjukkan nilai rata – rata sebesar 3,5 mengidentifikasi bahwa lingkungan kerja tergolong sangat baik yang dapat diartikan bahwa responden setuju perusahaan memiliki lingkungan kerja yang mendukung kegiatan kerja, Selanjutnya variabel disiplin kerja dengan nilai rata – rata sebesar 2,43 mengidentifikasi bahwa disiplin kerja tergolong rendah dan dapat diartikan bahwa karyawan tidak mempunyai

tingkat disiplin yang baik pada standar perusahaan. Kemudian responden untuk motivasi kerja dengan nilai rata-rata sebesar 2,41 mengidentifikasi bahwa motivasi kerja karyawan tergolong rendah yang berartikan karyawan tidak mempunyai dorongan untuk bekerja dengan baik di perusahaan. Pada variabel terakhir, variabel kinerja dengan rata-rata sebesar 2,06 mengidentifikasi bahwa kinerja karyawan rendah.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan kinerja karyawan, motivasi dan disiplin kerja meskipun lingkungan kerja sangat baik. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Indomaret di Jakarta Timur”**.

## **1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan judul tersebut di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah pada :

1. Lingkungan kerja Indomaret Jakarta Timur yang tinggi belum mampu mendorong kinerja karyawan sehingga kinerja karyawan rendah.
2. Tingkat absensi karyawan Indomaret Jakarta Timur yang rendah terlihat dari data 3 bulan terakhir namun kinerja juga rendah.
3. Motivasi karyawan Indomaret Jakarta Timur yang rendah berdampak pada kinerja rendah.

### 1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan Identifikasi masalah diatas, maka dalam kajian ini penulis hanya membatasi masalah lingkungan kerja, disiplin kerja, motivasi kerja dan kinerja karyawan Indomaret di wilayah Radjiman, Penggilingan, Duren Sawit Daerah Jakarta Timur.

### 1.2.3 Perumusan Masalah

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah lingkungan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Indomaret Jakarta Timur ?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Indomaret Jakarta Timur?
3. Apakah motivasi kerja berengaruh terhadap kinerja karyawan Indomaret Jakarta Timur?
4. Apakah t disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Indomaret Jakarta Timur ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana berkaitan dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui apakah lingkungan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Indomaret Jakarta Timur ?

2. Mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Indomaret Jakarta Timur?
3. Mengetahui apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Indomaret Jakarta Timur?
4. Mengetahui apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Indomaret Jakarta Timur ?

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penulis berharap agar penulisan skripsi ini dapat memberikan kontribusi kepada berbagai pihak antara lain :

1. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk mahasiswa dan generasi penerus Fakultas Ekonomi di Universitas Darma Persada Jakarta.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen All Area Toko Indomaret.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengalaman dan pengetahuan tentang lingkungan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja di Perusahaan. Selain itu penelitian ini sebagai sarana, juga sebagai sarana untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu SDM yang sudah diperoleh di bangku perkuliahan.