

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang mempunyai berbagai macam tujuan. Aktivitas suatu perusahaan dalam mencapai tujuan tersebut diperlukan pengelolaan faktor – faktor produksi yang terdiri dari sumber daya alam, sumber daya manusia, modal, bahan baku, mesin dan teknologi. Perusahaan harus selalu memperhatikan keterkaitan antara faktor – faktor produksi tersebut, dengan demikian perusahaan dituntut untuk mengelola dengan sebaik – baiknya terutama dalam bidang sumber daya manusia sehingga mampu bekerja lebih efektif dan efisien.

Pentingnya sumber daya manusia ini perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen perusahaan. Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling penting dalam suatu organisasi karena sumber daya manusia memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya. Walaupun di era sekarang majunya teknologi, berkembangnya informasi, tersedianya modal dan bahan yang memadai, namun jika tanpa sumber daya manusia, maka akan sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuan tersebut. Sebagai apapun tujuan dan rencana organisasi, merupakan langkah yang sia – sia jika sumber daya manusianya tidak diperhatikan atau bahkan diterlantarkan.

Persaingan antar perusahaan di era globalisasi semakin tajam, sehingga sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk terus – menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. SDM harus menjadi manusia – manusia pembelajar, yaitu pribadi – pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi insaninya berkembang maksimal. Oleh karena itu, SDM yang diperlukan pada saat ini adalah SDM yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan responsif terhadap perubahan – perubahan teknologi. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Karena banyaknya persaingan perusahaan di era globalisasi ini dan salah satu perusahaan yang berkembang dan maju adalah Industri Ritel. Masyarakat perkotaan kini dimanjakan oleh kehadiran berbagai pusat perbelanjaan. Bahkan lokasinya terkadang di satu kawasan. Kondisi ini sangat menguntungkan karena masyarakat tinggal memilih gerai mana yang akan dimasukinya. Ritel merupakan mata rantai yang penting dalam proses distribusi barang dan merupakan mata rantai terakhir dalam suatu proses distribusi. Melalui ritel, suatu produk dapat bertemu langsung dengan penggunaanya. Industri ritel di sini didefinisikan sebagai industri yang menjual produk dan jasa pelayanan yang telah diberi nilai tambah untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, kelompok, atau pemakai akhir. Industri ritel di Indonesia memberikan kontribusi yang besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan juga

menyerap tenaga kerja dalam jumlah yang besar. Sebagai negara yang berkembang, angka pertumbuhan industri ritel Indonesia dipengaruhi oleh kekuatan daya beli masyarakat, penambahan jumlah penduduk, dan juga adanya kebutuhan masyarakat.

Menurut Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (APRINDO), bisnis ritel atau usaha eceran di Indonesia mulai berkembang pada kisaran tahun 1980-an seiring dengan mulai dikembangkannya perekonomian Indonesia. Hal ini timbul sebagai akibat dari pertumbuhan yang terjadi pada masyarakat kelas menengah, yang menyebabkan timbulnya permintaan terhadap *supermarket* dan *department store* di wilayah perkotaan. *Tren* inilah yang kemudian diperkirakan akan berlanjut di masa – masa yang akan datang. Hal lain yang mendorong perkembangan bisnis ritel di Indonesia adalah adanya perubahan gaya hidup masyarakat kelas menengah ke atas, terutama di kawasan perkotaan yang cenderung lebih memilih berbelanja di pusat perbelanjaan *modern*. Perubahan pola belanja yang terjadi pada masyarakat perkotaan tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan berbelanja saja namun juga sekedar jalan – jalan dan mencari hiburan. Berkembangnya usaha di industri ritel ini juga diikuti dengan persaingan yang semakin ketat antara sejumlah peritel baik lokal maupun peritel asing yang marak bermunculan di Indonesia. Industri ritel merupakan salah satu dari sekian banyak industri yang mengalami perkembangan yang cukup positif. Penjualan ritel modern ditaksir menembus Rp256 triliun pada 2019, atau tumbuh sekitar 10% dari realisasi tahun lalu.

Beberapa peraturan pemerintah mengenai keberadaan industri ritel di Indonesia, seperti Pasal 14 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2007 tentang penataan dan pembinaan pasar tradisional, pusat perbelanjaan dan toko modern, serta Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia nomor 107/MPP/Kep/2/1998 tentang ketentuan dan tata cara pemberian izin usaha pasar modern.

Department Store adalah salah satu ritel yang berkembang di Indonesia. Konsep *Department Store* berkembang pada 1860-an di kota – kota Amerika Serikat. Di Indonesia sendiri awalnya industri ini berkembang pertama kali pada tahun 1962 di Jakarta dengan Sarinah sebagai *Department Store* yang pertama. Lahirnya Sarinah mengilhami munculnya toko – toko yang menjadi cikal bakal beberapa pemain besar lokal seperti Matahari dan Ramayana. Menyusul kemudian sejumlah *Department Store* asing masuk ke Indonesia untuk bersaing dalam bisnis ini, seperti Sogo, Metro, Debenhams dan sebagainya.

PT Matahari *Department Store* Tbk memiliki sejarah yang panjang dalam dunia ritel Indonesia. Memulai perjalanan pada tanggal 24 Oktober 1958 dibesarkan oleh Hari Darmawan dengan membuka gerai pertamanya berupa toko fashion anak – anak di daerah Pasar Baru Jakarta, Matahari melangkah maju dengan membuka *Department Store modern* pertama di Indonesia pada tahun 1972. Sejak itu Matahari telah menjadikan dirinya sebagai merek asli nasional. Sampai saat ini mengoperasikan 155 gerai yang tersebar di 74 kota di seluruh Indonesia, dengan luas ruang hampir satu juta meter persegi dan telah

mengembangkan kehadirannya dalam dunia online melalui MatahariStore.com.

Dengan perjalanan usaha yang telah dibangun selama 60 tahun, Matahari senantiasa menyediakan pilihan fashion dengan trend terkini untuk kategori pakaian dan mode, serta produk – produk kecantikan dan barang – barang keperluan rumah tangga lainnya yang ditampilkan dalam gerai modern. Matahari sangat bangga atas dukungannya terhadap perekonomian Indonesia dengan mempekerjakan lebih dari 40.000 karyawan dan berpartner dengan sekitar 850 pemasok lokal serta pemasok internasional. Merek – merek eksklusif Matahari telah berulang kali terpilih sebagai merek fashion terfavorit di Indonesia dan hanya dijual di gerai Matahari dan MatahariStore.com. Matahari juga telah berulang kali meraih penghargaan baik nasional maupun internasional dalam segala aspek bisnisnya, yang menunjukkan reputasi baik sebagai salah satu perusahaan yang dinamis, dan terpercaya. Penghargaan tersebut antara lain peringkat ke-3 di antara peritel Indonesia dalam Top 500 Retail Asia Pacific (Retail Asia, Euromonitor, & KPMG), dan Brand Asia 2017 sebagai Top 3 Most Powerful Retail Brand in Indonesia (Nikkei BP Consulting, Inc).

Karena Matahari *Department Store* semakin berkembang maka tak heran jika memiliki banyak cabang di beberapa kota di Indonesia, salah satunya di Kota Surabaya. Di kota Surabaya, terdapat salah satu cabang Matahari *Department Store*. Cabang tersebut berada di lokasi favorit dan strategis bagi warga Surabaya. Tak heran jika Matahari *Department Store* ini sering ramai dikunjungi oleh banyak orang mengingat Matahari *Department Store* terkenal dengan harga barang

yang cukup terjangkau. Hal inilah yang menjadi daya tarik orang untuk berbelanja. Matahari *Department Store* “City of Tomorrow Mall Surabaya” yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani No.288, Dukuh Menanggal, Kec. Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60234. Terkenal dengan harga yang cukup terjangkau dan mempunyai lokasi yang strategis sehingga menjadi sasaran para konsumen, tak heran jika sangat ramai dikunjungi, terutama pada hari besar nasional seperti Idul Fitri dan Hari Natal atau hari libur akhir pekan seperti hari Sabtu dan Minggu.

Menjadi salah satu *Department Store* yang sudah banyak dikenal dan diminati banyak masyarakat, hal tersebut tidak lepas dari peran sumber daya manusianya atau kinerja para karyawan. Hal yang memengaruhi kinerja karyawan adalah Motivasi, Disiplin dan Gaya Kepemimpinan. Motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. Sedangkan elemen yang terkandung dalam motivasi meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan intensitas, bersifat terus – menerus dan adanya tujuan. Motivasi merupakan hal yang memengaruhi kinerja karyawan, pada karyawan Matahari *Department Store* kinerjanya sangat dipengaruhi oleh Motivasi contohnya jika perusahaan sedang mengadakan acara seperti potongan harga (*discount*), maka minat beli masyarakat semakin besar dan dari hal itulah para karyawan termotivasi untuk bekerja lebih giat dalam melayani konsumen tujuannya agar konsumen tertarik dengan produk atau barang yang ditawarkan dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan hal tersebut juga dapat meningkatkan penjualan serta target penjualan yang harus dicapai, begitu juga sebaliknya jika perusahaan sedang tidak mengadakan acara

seperti potongan harga maka menyebabkan toko sepi pembeli dan para karyawan menjadi tidak termotivasi untuk bekerja lebih giat.

Disiplin juga merupakan hal yang sangat memengaruhi kinerja karyawan, karena disiplin adalah suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan organisasi atau perusahaan, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Pada karyawan Matahari *Department Store* disiplin terkadang menjadi hal yang kurang diperhatikan, contohnya karyawan yang telat masuk kerja atau tidak sesuai dengan jam kerja yang sudah ditetapkan, karyawan yang banyak mengobrol atau sikap kurang dalam melayani konsumen sesuai dengan standart perusahaan saat sudah memasuki area kerja. Matahari *Department Store* memiliki standart sikap dalam melayani konsumen yaitu : Jika ada konsumen para karyawan diharuskan cepat tanggap dalam melayani, contohnya : Mengucapkan salam sambutan kepada para konsumen dan Menanyakan apa yang mereka butuhkan. Jika tidak ada sikap tanggap dalam melayani kepada para konsumen lebih dari 5 menit maka hal tersebut sudah dianggap melanggar peraturan perusahaan. Sedangkan Gaya Kepemimpinan juga merupakan hal yang sangat memengaruhi kinerja karyawan, karena kepemimpinan merupakan suatu proses pengarahan dan memberi pengaruh pada kegiatan – kegiatan sekelompok anggota yang saling berhubungan dalam tugasnya. Pada karyawan Matahari *Department Store* Gaya Kepemimpinan memengaruhi kinerja mereka, karena jika pemimpin yang terlalu ketat dengan peraturannya maka para karyawan juga merasa tertekan, sebaliknya jika pemimpin yang bisa bersahabat dan terbuka dengan para karyawan maka karyawan tersebut juga merasa lebih nyaman.

Maka dari itu dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui seberapa jauh pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja, dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan dengan mengambil studi kasus pada Matahari *Department Store* cabang City of Tomorrow Mall Surabaya dengan judul “PENGARUH MOTIVASI, DISIPLIN KERJA, DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN pada MATAHARI DEPARTMENT STORE “City of Tomorrow Mall Surabaya””.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang di atas maka dapat diambil Rumusan Masalah, sebagai berikut :

1. Apakah Motivasi, Disiplin Kerja dan Gaya Kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan ?
2. Apakah Motivasi, Disiplin Kerja dan Gaya Kepemimpinan berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan ?
3. Manakah Motivasi, Disiplin Kerja dan Gaya Kepemimpinan yang dominan mempengaruhi Kinerja Karyawan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas maka Tujuan Penelitian yang akan dicapai, sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui apakah Motivasi, Disiplin Kerja dan Gaya Kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan.

2. Untuk Mengetahui apakah Motivasi, Disiplin Kerja dan Gaya Kepemimpinan berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan.
3. Untuk Mengetahui manakah Motivasi, Disiplin Kerja dan Gaya Kepemimpinan yang dominan mempengaruhi Kinerja Karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan Tujuan Penelitian diatas maka Manfaat Penelitian yang didapatkan, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi peningkatan Motivasi, Disiplin kerja dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada Matahari Department Store “City of Tomorrow Mall Surabaya”.
- b. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian – penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Motivasi, Disiplin kerja dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Sebagai sedikit masukan bagi pihak Matahari Departement Store “City of Tomorrow Mall Surabaya” dalam penelitian Motivasi, Disiplin kerja dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan.

b. Bagi Karyawan

Sebagai sedikit masukan bagi pihak karyawan Matahari Department Store “City of Tomorrow Mall Surabaya” dalam penelitian Motivasi, Disiplin kerja dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan.

c. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang Motivasi, Disiplin kerja dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan.