

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini yakni pada tahun 2021 berada pada titik era 4.0 yang dimana terjadinya perubahan dalam berbagai bidang melalui perpaduan teknologi serba digital menjadi perilaku masyarakat di dunia berubah dari yang tradisional menjadi digital atau berteknologi lebih canggih. Jadi, perubahan perilaku tersebut ditandai dengan beralihnya lifestyle masyarakat. Di Indonesia perubahan itu juga sudah terjadi dengan beralihnya perilaku masyarakat, baik itu terhadap perekonomian, budaya, bahasa, dan sebagainya. Salah satunya di dunia perekonomian masyarakat Indonesia sudah beralih dari yang tradisional ke *modern* jadi dalam jual beli pun termasuk setiap perbelanjaan yang awalnya dari pasar tradisional lebih cenderung memilih ke pasar *modern* yaitu biasa disebut dengan supermarket. PT. Hero Supermarket Tbk. ini merupakan perusahaan ritel modern pertama di Indonesia, yang mana perusahaan ini bergerak dalam bisnis supermarket, hypermarket, minimarket, dan bentuk bisnis ritel lainnya. Ada dua kegiatan ritel utama yang formatnya besar dan formatnya kecil. Format besar terdiri dari operasi supermarket dan hypermarket. Format kecilnya berkaitan dengan operasi ritel khusus dan minimarket. Perusahaan ini tentunya memiliki banyak cabang di Indonesia, salah satunya berada di Surabaya yaitu Giant Express HR. Muhammad. Namun PT. Hero Supermarket Tbk. bukan satu-satunya supermarket yang tumbuh, adapun beberapa diantaranya yaitu Transmart, Superindo dan sebagainya tentu saja merupakan kompetitor yang tidak bisa diabaikan. Oleh sebab itu yang dimana di masa pandemi ini masyarakat dengan *lifestyle modern* namun tidak dengan banyak kerumunan

yang ada maka masyarakat banyak yang beralih dari pasar tradisional ke pasar *modern* atau supermarket.

Oleh banyaknya kompetitor dan pesaing dengan perusahaan dalam bidang ritel yang sama, maka PT. Hero Supermarket Tbk. (Giant HR. Muhammad Surabaya) tentunya akan lebih menekankan dalam kinerja perusahaan yang merupakan suatu hasil evaluasi perusahaan dalam satu periode. Agar kinerjanya baik salah satu yang paling berpengaruh dan dominan adalah kinerja karyawannya. Disamping itu semuanya tentu tak luput dari asal kinerja karyawan itu sendiri yaitu sumber daya manusia. Semula SDM merupakan terjemahan dari "*human resources*", namun ada pula ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan "*man power*" (tenaga kerja). Bahkan sebagian orang menyertakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya). Menurut Sutrisno (2017 : 3) Akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa, dan karsa) merupakan satu-satunya yang dimiliki sumber daya manusia. Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap organisasi dalam mencapai tujuan. Berapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan. Selain itu tak hanya sumberdaya manusia yang berpengaruh dalam menjalankan suatu perusahaan atau organisasi perlunya untuk memajemen hal itu. Menurut simamora (dalam Sutrisno, 2017 : 5) pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja dan pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa tersebut arti dari manajemen sumber daya manusia. Sedangkan menurut Dessler (dalam Sutrisno 2017 : 5), suatu kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang yang menjalankan aspek "orang" atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajemen, meliputi perekrutan,

penyaringan, pelatihan pengimbalan, dan penilaian ialah dfinisi dari manajemen sumber daya manusia.

Tak lupa juga yang paling dominan dari semuanya adalah kinerja karyawan yang dimana kinerja karyawan (*employee performance*) oleh para ahli sering juga disebut prestasi kerja (*job performance* atau *work performance*) karena menurut Mangkunegara (dalam Suryani dkk, 2020 : 2) prestasi kerja yang dihasilkan dari perilaku nyata yang ditampilkan setiap karyawan merupakan kinerja karyawan. Sedangkan menurut Sutarto Wijono (dalam Suryani dkk, 2020 : 2) Seorang karyawan yang melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan mencapai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas didefinisikan sebagai kinerja. Secara operasional kinerja karyawan disebut sebagai usaha seseorang untuk mencapai tujuan melalui produktivitas kerja yang dihasilkan secara kuantitas maupun kualitas. Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, setiap perusahaan tentunya menerapkan sistem *teamwork* atau alur kerja yang lebih rapi dan terorganisir. Penerapan ini dianggap penting sebab perusahaan membutuhkan kerjasama dalam tim atau kelompok agar lebih efisien dan mendapatkan hasil yang maksimal untuk mencapai tujuan dalam perusahaan. Dan *teamwork* merupakan salah satu permasalahan yang dihadapi pada Giant Ekspres, karena kurangnya saling membantu karyawan lain dalam membantu untuk mencapai target perusahaan dengan cepat. Menurut Dejanaz (2006) *teamwork* adalah kemampuan individu untuk melakukan kerjasama dengan baik dalam mencapai maksud dan tujuan tim serta para anggotanya mampu berpartisipasi di dalam tim dan memperoleh kepuasan di dalam tim tersebut, dengan ciri memiliki tujuan, memahami peran dan tugas, saling percaya dan mendukung serta bertanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugas untuk mencapai tujuan bersama. Adapun salah satu tantangan permasalahan lainnya

dalam menggapai kinerja karyawan dalam perusahaan yaitu bekerja dengan giat dan harus disiplin dalam bekerja dengan peraturan yang sudah perusahaan tetapkan.

Selain faktor *teamwork*, terdapat faktor lain yang dapat menunjang kinerja karyawan dan mampu menciptakan pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi serta berkualitas yaitu, disiplin kerja. Yang dimana seharusnya dari sikap, dan perbuatan harus diterapkan dalam perusahaan sesuai peraturan yang ada. Sedangkan menurut Lijan Poltak (2016 : 335) Disiplin kerja adalah bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan dan kemampuan seseorang yang secara teratur, tekun secara terus-menerus. Sebenarnya kedisiplinan kerja yang ditetapkan perusahaan dimaksudkan agar semua karyawan yang ada didalamnya, termasuk Giant Express HR. Muhammad ini bersedia dan sukarela mentaati seluruh peraturan yang berlaku, sehingga dapat menjadi modal utama untuk mencapai tujuan organisasi. Kepatuhan dalam mentaati peraturan maupun standard kerja yang telah ditetapkan oleh manajemen merupakan jaminan keberhasilan mencapai tujuan, karena disiplin pada perusahaan Giant Express HR. Muhammad dicerminkan oleh kurangnya rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya, kurangnya karyawan dalam menjalankan peraturan yang diberikan perusahaan, baik prosedur dan kebijakan yang ada seperti tidak menjalankan SOP kerja dengan benar dan kurang adanya serah terima tugas antar *shift* dengan *shift* selanjutnya yang menyebabkan pekerjaan tertunda. Tak dipungkiri disiplin kerja merupakan faktor yang penting bagi berjalannya perusahaan untuk menjalankan organisasi didalamnya demi mencapai tujuan.

Selain faktor disiplin yang dalam sebuah perusahaan merupakan kunci keberhasilan, akan lebih baik jika disiplin kerja diimbangi dengan loyalitas kerja

yang baik. Menurut Utomo (Tommy dkk., 2010 : 56) Loyalitas dapat dikatakan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu hal yang bukan hanya berupa kesetiaan fisik semata, namun lebih pada kesetiaan non fisik seperti pikiran dan perhatian. Loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri. Dalam jurnal Maharani dkk., Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia. Loyalitas dalam organisasi dapat diartikan sebagai kesetiaan seorang karyawan terhadap organisasi. Menurut Phanaeuf (dalam Ningtyas, 2017) Loyalitas karyawan adalah penyertaan komitmen karyawan ketika mereka mengerjakan pekerjaan tidak dapat diukur dengan saat mereka bekerja untuk perusahaan saja.

Karyawan yang mempunyai loyalitas yang tinggi jarang terlibat dalam hal yang bisa menyebabkan kerugian dan akan mampu meningkatkan perusahaan. Masalah dari faktor loyalitas karyawan dari perusahaan Giant Express sendiri masih banyak yang terlihat seperti sering ingin pulang lebih awal walaupun pekerjaan mereka masih belum terselesaikan karena berfikir masih ada hari esok dan lebih memilih melakukan kegiatan hal yang bersifat pribadi dibandingkan memilih pekerjaan. Kurangnya loyalitas akan berdampak pada perusahaan yang disebutkan seperti mengakibatkan kinerja menurun, apabila kinerja menurun maka perusahaan akan merugi. Karena karyawan yang memiliki loyalitas tentu akan loyal dan bisa dikatakan karyawan tersebut mencintai pekerjaan mereka atau karena karyawan tersebut mempunyai tujuan yang sejalan dengan pemikiran perusahaan. Akan tetapi banyak hal atau alasan karyawan mempunyai loyalitas dalam setiap perusahaan diantaranya mungkin karena takut akan kehilangan pekerjaan atau karir mereka bilamana mereka meninggalkan perusahaan tersebut. Dan memungkinkan karyawan tersebut sudah berkewajiban pada perusahaan yang dimana dari awal sudah bersangkutan paut dengan disiplin kerja. Faktor disiplin

dan loyalitas selalu berpengaruh akan kinerja karyawan dan menjadi bagian dan perusahaan ketika mereka bekerja.

Pada dasarnya setiap perusahaan tentu ingin untuk tetap mencapai keberhasilan dan keuntungan yang lebih dalam hal persaingan maupun peningkatan perusahaan. Hal ini terkait dengan kinerja perusahaan. Dalam kinerja yang mempunyai konteks yang lebih luas, terdapat hubungan sebab akibat yang muncul dari kinerja tersebut, baik mengarah ke penghargaan yang di rasa adil dan cukup, maka akan timbul rasa loyalitas yang tentu saja berdasar pada disiplin kerja pada karyawan. Namun tidak hanya itu, karyawan juga didasarkan pada *teamwork* yang tinggi untuk memberi pengaruh pada perusahaan terhadap kinerja karyawan tersebut. Saat karyawan menyukai pekerjaannya yaitu apabila karyawan merasakan ikatan emosional yang kuat terhadap perusahaan dan pekerjaan yang karyawan lakukan. Bila karyawan menikmati pekerjaannya, merasa nyaman, merasa senang dengan apa yang mereka kerjakan. Pada akhirnya, hal ini akan menambah loyalitas serta *teamwork* dan disiplin kerja mereka yang memungkinkan akan meningkatkan kinerja mereka terhadap perusahaan saat bekerja.

Dalam untuk mencapai keberhasilan dan peningkatan yaitu bilamana dari hal *teamwork*, disiplin kerja, dan loyalitas tentunya menunjang dan berpengaruh pada kinerja karyawan. Kenyataannya pada PT. Hero Supermarket Tbk. (Giant Express HR.Muhammad) dalam masalah pada perusahaan ini terdapat karyawan yang terlalu bergantung akan *teamwork* dan menjadikan kurangnya individualism dalam melakukan pekerjaannya masing-masing. Hal yang sama terjadi pada loyalitas yang dimana masih, serta disiplin kerja yang mana belum adanya kesiapan untuk opening dan kurangnya pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam tepat waktu atau sesuai target perusahaan ritel ini. Hal ini tentunya menunjukkan

bahwa karyawan juga belum mampu memberikan loyalitas pada perusahaan karena dari mulai disiplin kerja belum di terapkan. Kondisi yang dialami oleh PT.Hero Supermarket Tbk. perusahaan ritel dengan cabang Giant Express HR. Muhammad perusahaan ritel yang bertempat di Jalan HR. Muhammad Surabaya, bergerak dalam bisnis dengan format besar Supermarket dengan target untuk menjangkau masyarakat yang mengutamakan efisiensi serta kenyamanan berbelanja. Giant Express sendiri berfokus pada penyediaan produk, daging, makanan laut, bahan makanan, dan produk rumah tangga. Dalam setiap transaksinya, PT. Hero Supermarket Tbk. (Giant Express HR. Muhammad) selalu melakukan pembenahan dan evaluasi secara efisien kepada setiap kinerja karyawannya agar dapat memajukan PT. Hero Supermarket Tbk. (Giant HR. Muhammad) di masa mendatang. Untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal maka dibutuhkan *teamwork*, disiplin kerja, dan loyalitas di dalam perusahaan dan pencapaian target kerja guna tetap meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Pengaruh *Teamwork*, Disiplin Kerja, dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan PT. Hero Supermarket Tbk. (Giant Express HR. Muhammad)".

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka, masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *teamwork* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Hero Supermarket Tbk. (Giant Express HR. Muhammad) ?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Hero Supermarket Tbk. (Giant Express HR. Muhammad) ?
3. Apakah loyalitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Hero Supermarket Tbk. (Giant Express HR. Muhammad) ?

4. Apakah *teamwork*, disiplin kerja, dan loyalitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Hero Supermarket Tbk. (Giant Express HR. Muhammad) ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini untuk mengetahui gambaran tentang keadaan permasalahan serta aktivitas yang dijalankan khususnya sesuai dengan permasalahan berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *teamwork* terhadap kinerja karyawan pada PT. Hero Supermarket Tbk. (Giant Express HR. Muhammad).
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Hero Supermarket Tbk. (Giant Express HR. Muhammad).
3. Untuk mengetahui pengaruh loyalitas terhadap kinerja karyawan pada PT. Hero Supermarket Tbk. (Giant express HR. Muhammad).
4. Untuk mengetahui pengaruh *teamwork*, disiplin kerja, dan loyalitas terhadap kinerja karyawan pada PT. Hero Supermarket Tbk. (Giant Express HR. Muhammad).

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat dan kontribusi yang berguna bagi:

- a. Aspek Akademis

Diharapkan bisa memberikan masukan dalam penelitian yang berguna terutama dalam ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia untuk mahasiswa dan menambah wawasan serta pengembangan penelitian selanjutnya.

- b. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Sebagai sarana penulisan dan bahan penelitian dalam menerapkanteori mata kuliah dan menambah wawasan serta pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dan memberikan suatu pelajaran yang lebih tentang Pengaruh *Teamwork*, Disiplin Kerja, dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan.

c. Aspek Praktis

Sebagai bahan referensi dan informan serta masukan untuk wacana bagi perusahaan dalam meningkatkan serta mengembangkan ilmu pengetahuan dan masukan yang diberikan menjadi acuan dalam penyelesaian pekerjaan secara standar. Penelitian ini diharapkan dapat melakukan upaya kenyamanan dan keamanan bagi karyawan dalam mencapai tujuan organisasi maupun perusahaan.