

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Berawal dari ide untuk memudahkan dalam memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari, berdirilah cabang bernama Indomaret pada tahun 1988. Melalui perkantoran atau pertokoan dengan luas total kurang dari 200 m<sup>2</sup>, Indomaret merupakan jaringan mini market yang menyediakan sembako dan kebutuhan sehari-hari. Pemeliharaan: PT. Indomarco Prismatama, gerai pertama yang dibuka di Ancol, Jakarta Utara, merupakan pendahulu pembukaan Indomaret di Kalimantan. Akan ada 20.518 gerai Indomaret pada Agustus 2022 karena ekspansi perusahaan yang pesat. 42 pusat distribusi Indomaret yang menawarkan lebih dari 5.000 jenis produk menyediakan mayoritas pasokan produk untuk semua gerai. Mitra waralaba adalah koperasi, perusahaan komersial, dan perorangan. Indomaret tersebar merata mulai dari Sumatera, Batam, Jawa, Madura, Bali, NTB, NTT, Kalimantan, Sulawesi dan Maluku. Dan per Juli 2020, Batampos.co.id mencatatkan 194 toko Indomaret yang tersebar merata di seluruh kecamatan di Kota Batam.

Dalam perkembangan kegiatan usahanya, perusahaan tertarik untuk mengetahui dan memahami berbagai kebutuhan dan perilaku konsumen saat berbelanja. Untuk mencapai tujuan ini, beberapa karyawan ditugaskan mengamati dan meneliti perilaku pembelian orang. Kesimpulannya adalah masyarakat berbelanja di toko modern didasari oleh jangkauan produk yang berkualitas, harga yang akurat dan bersaing, serta suasana yang menyenangkan.

Dengan dibukanya beberapa cabang Indomaret di hampir seluruh wilayah Indonesia, tentunya perusahaan membutuhkan sumber daya manusia (SDM). Menurut (Hasibuan, 2019:10) mengatakan “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.” Sumber daya manusia (SDM) memegang peranan penting sebagai mesin penggerak perusahaan. Setiap perusahaan harus dapat menjaga, memelihara dan meningkatkan kualitas kinerja karyawannya. Perkembangannya yang pesat menunjukkan bahwa ini adalah bentuk investasi yang menarik dan membantu para pedagang memulai bisnis mereka sendiri dengan tingkat kegagalan yang relatif rendah. Ritel adalah industri yang relatif stabil. Di Indonesia, bisnis ini terus berkembang sesuai dengan kebutuhan penduduk yang terus berkembang. Toko serba ada adalah toko serba ada. Indomaret yang selama ini selalu bergerak di bidang mini market dikelola secara profesional dan siap memasuki era globalisasi. Salah satu cara perusahaan dapat meningkatkan efikasi diri karyawan untuk meningkatkan kualitas kinerjanya adalah dengan memberikan penghargaan yang berdampak pada produktivitas perusahaan. Jika kinerja karyawan buruk maka akan berdampak negatif bagi perusahaan, namun sebaliknya jika kinerja karyawan baik maka akan berdampak positif bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

PT. Indomarco Prismatama merespon kebutuhan sumber daya manusia (SDM) dengan membuka lowongan yang dapat mendukung program pemerintah untuk mengentaskan pengangguran dengan cara mendaftar sebagai karyawan PT. Indomarco Prismatama melakukan beberapa seleksi dan pelatihan. Setelah

menyelesaikan pelatihan di toko Indomaret di seluruh Indonesia, mereka disebar di point of sale masing-masing toko Indomaret.

Dengan suksesnya pengembangan toko Indomaret dan pembagian personel yang diperoleh dan dikerahkan, perusahaan harus menghadapi banyak masalah, salah satunya adalah sumber daya manusia, di mana efisiensi karyawan menurun. Dan melalui program-program perusahaan yang ada, serta untuk memenuhi dan meningkatkan produktivitas perusahaan saat ini, Indomaret tidak segan-segan menawarkan pengembangan karir kepada setiap karyawannya. Pengembangan karir dapat diartikan sebagai kegiatan ketenagakerjaan yang membantu karyawan merencanakan karir masa depannya di tempat mereka bekerja. Sehingga karyawan yang terkena dampak dan perusahaan dapat berkembang secara optimal. Pengembangan Karir adalah suatu usaha yang dilakukan oleh setiap karyawan atau perusahaan untuk mendorong dirinya bekerja sebaik mungkin dalam melayani dan meningkatkan kemampuan/keterampilan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi baik organisasi profit maupun non profit, serta seluruh pekerjaan (Busro, 2018).

Busro menyatakan bahwa “Definisi Operasional Pengembangan Karir adalah upaya yang dilakukan oleh setiap karyawan atau organisasi untuk melayani dan meningkatkan kemampuan/keterampilan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi baik organisasi profit maupun non profit, serta semua pekerjaan secara maksimal potensi.”.

Hal ini menimbulkan pertanyaan pengembangan karir bagi semua individu yang bergabung di Indomaret. Perkembangan karir setiap individu dapat meningkat

atau menurun dari hari ke hari. Dan seiring berjalannya waktu, kepuasan dan motivasi kerja karyawan Indomaret berpengaruh signifikan terhadap kinerja mereka. Pengembangan karir adalah kondisi yang menggambarkan kemajuan individu dalam organisasi sepanjang jalur karir tertentu dalam organisasi.

Berdasarkan pendidikan formal, pengalaman kerja, kinerja, keterampilan, produktivitas, jenjang karir, pelatihan karyawan, jenjang karir, dan perencanaan kerja, pengembangan karir perusahaan dinilai memuaskan. Pengembangan karir selalu ada di setiap kantor, bertujuan sebagai bentuk apresiasi perusahaan kepada karyawan yang dianggap berharga dan pantas dipromosikan di perusahaan. Hal yang sama berlaku untuk staf Indomaret yang tidak terlalu sulit didapat tetapi ketika mereka sampai di sana staf tidak menyukainya. Salah satu contohnya adalah pemotongan yang sering terjadi karena kinerja karyawan yang buruk, rasa perusahaan yang melemah secara keseluruhan dan kepuasan karyawan. Begitu juga dengan lambatnya perkembangan karir yang dicapai karena keramahmatan yang tertunda dan staf toko yang menunda pelatihan penilaian karena pandemi yang dirasakan.

**Tabel 1. 1** Permasalahan Pengembangan karir di Indomaret Kecamatan Bengkong

<b>Periode</b>	<b>Permasalahan</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
Maret – Mei 2022	Adanya mutasi jabatan dari operation area ke bagian departement kantor	3
Juni – September 2022	Terhambatnya kenaikan jabatan karyawan	8

Oktober 2022	Dilakukannya training evaluasi yang sempat terhambat karena pandemic	9
--------------	--	---

**Sumber:** Indomaret Kecamatan Bengkong 2022

Ditambah lagi dengan kepuasan kerja yang meliputi berbagai hal seperti kondisi seseorang dan kecenderungan perilaku. Kepuasan tersebut tidak terlihat dan nyata, tetapi dapat diwujudkan sebagai hasil kerja. Salah satu hal yang paling penting adalah memotivasi karyawan agar lebih produktif. Kepuasan kerja adalah Penilaian terhadap pekerjaan seseorang serta rasa hormat dalam mencapai nilai-nilai penting dari pekerjaan merupakan komponen sikap positif seorang pekerja (Afandi, 2018:74).

Indomaret adalah perusahaan ritel yang memenuhi kebutuhan tenaga kerja Indonesia dengan memberikan jaminan untuk meningkatkan kehidupan perekonomian Indonesia dengan mempekerjakan tenaga kerja untuk menggantikan sebagian atau seluruh pendapatan yang hilang akibat risiko sosial ekonomi. Indomaret menyoroti masalah kurangnya pengembangan karir dalam kaitannya dengan model karir dan evaluasi dan pertimbangan vokasi.

Kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam karir setiap karyawan. Kepuasan kerja menjadi salah satu penyebab buruknya kinerja karyawan. Kepuasan kerja adalah suatu cara menggambarkan perasaan seseorang dalam bekerja, apakah senang atau tidak. Menurut Edy Sutrisno (2019, P.74) Kepuasan Kerja adalah sikap karyawan terhadap situasi yang terkait dengan pekerjaan, rekan kerja di antara para pekerja, tunjangan yang diterima di tempat kerja, dan faktor fisik dan psikologis. Ketika merasa nyaman dan betah, setiap karyawan pasti akan menunjukkan prestasi kerja yang baik sebagai bentuk kepuasan kerja, begitu pula sebaliknya. Di

Indomaret, bentuk penurunan kepuasan kerja karyawan tidak memperhatikan job description karyawan. Dan karyawan tidak selalu melayani pelanggan dengan sepenuh hati, dan tidak ada tanggung jawab khusus untuk posisi mereka. Selain itu, kepuasan kerja merupakan aset karyawan dan berkaitan dengan motivasi kerja yang pertama kali menjadi acuan bagi karyawan dalam pengembangan karirnya.

Setiap karyawan memiliki motivasi kerja guna menjadi rangsangan atau insentif bagi setiap karyawan untuk mengerjakan tugasnya. Motivasi yaitu Daya energik atau motivasi yang berasal dari kepribadian seseorang yang bisa membuat orang bersemangat dan sabar untuk mencapai tujuan yang mereka inginkan (M. P. P. Saputra & Adnyani, 2019:6963). Motivasi yang baik juga dapat memberikan efek positif bagi pertumbuhan dan perkembangan perusahaan. Namun, kebetulan karyawan Indomaret setia menjaga jam kerja, namun tidak mendapat reaksi apapun dari perusahaan, seperti lembur atau imbalan materi. Bahkan banyak karyawan Indomaret yang mengharapkan upah yang mereka terima sepadan dengan jam lembur mereka bekerja.

Hal tersebut juga menunjukkan bahwa faktor motivasi mempengaruhi kinerja karyawan, maka setiap perusahaan dan entitas lain perlu menangani motivasi kerja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Menurut (Wicaksono, 2021) mendefinisikan bahwa kinerja seorang pegawai diukur dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukannya dalam melaksanakan tanggung jawab yang dibebankan. Mencapai segalanya adalah harapan semua perusahaan, yang meningkatkan efisiensi karyawan Indomaret. Dengan demikian, semakin baik

motivasi pegawai maka akan semakin tinggi kinerja pegawai tersebut, dan apabila motivasi rendah maka akan menurunkan kinerja pegawai.

Dalam penelitian ini penulis menetapkan batasan masalah yaitu lokasi penelitian di kota Batam, namun karena banyaknya cabang di kota Batam maka penulis hanya melakukan penelitian di cabang toko Indomaret yang ada di kabupaten Bengkong.

Dengan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti perkembangan karir karyawan Indomaret di Kecamatan Bengkong. Ini karena tuntutan pekerjaan dan tekanan yang dihadapi karyawan. Berdasarkan pengembangan karir yang dicapai, kepuasan kerja di perusahaan dan motivasi yang diberikan oleh perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dari uraian di atas, peneliti mengambil judul **“Pengaruh Pengembangan Karir, Kepuasan Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Indomaret di Kecamatan Bengkong”** dan mengetahui bagian mana yang paling besar pengaruhnya terhadap pelaksanaan kerja yang adil dan adil serta memutuskan dampaknya terhadap pelaksanaan kerja.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

1. Adanya penurunan jabatan karyawan Indomaret di Kecamatan Bengkong yang disebabkan performa karyawan tersebut tidak maksimal
2. Menurunnya rasa totalitas karyawan terhadap perusahaan sehingga kinerja karyawan pun tidak selalu memuaskan
3. Karyawan yang dinilai tidak melaksanakan job desc serta tanggungjawabnya dengan baik sehingga pelayanan terhadap pelanggan yang kurang

4. Imbal upah jasa yang diperoleh karyawan tidak sebanding dengan waktu jam lembur yang dijalani
5. Kinerja karyawan yang menurun karena tidak adanya motivasi khusus yang didapatkan dari perusahaan

### **1.3. Batasan Masalah**

Karena keterbatasan waktu dan biaya penulis memfokuskan penelitian ini selanjutnya kepada pengaruh pengembangan karir, kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Indomaret di Kecamatan Bengkong.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan Indomaret di Kecamatan Bengkong?
2. Apakah ada pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Indomaret di Kecamatan Bengkong?
3. Apakah ada pengaruh Motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan di Kecamatan Bengkong?
4. Apakah ada pengaruh Pengembangan Karir, Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Indomaret di Kecamatan Bengkong?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Untuk mencapai tujuan ini dan guna mencegah kerugian bagi karyawan mereka. Efisiensi kerja dipandang sebagai kemampuan delegasi untuk mencapai



hasil yang optimal. Jelas bahwa karyawan membutuhkan visi yang menginspirasi mereka untuk mencapai hasil terbaik.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini hendaknya meningkatkan optimalisasi perusahaan dalam bidang manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia mengenai pengaruh pengembangan karir, kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

#### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi atau masukan bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan kesejahteraan karyawan, khususnya mengenai pengaruh pengembangan karir, kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.