

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sebuah perusahaan, Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan penggerak utama yang sangat penting dalam setiap aktivitas operasional. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan kompetensi dan kepuasan kerja karyawan untuk menjaga serta meningkatkan kinerja mereka. Strategi pengelolaan SDM menjadi hal yang sangat krusial dalam mencapai tujuan organisasi secara aktif. Pada umumnya, manajemen perusahaan mengharapkan adanya sikap positif dari setiap individu dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. (Yunita & Yansyah, 2024)

Perusahaan menyadari bahwa SDM merupakan aset utama dalam mendukung pertumbuhan bisnis dan pembangunan ekonomi. Oleh karena itu, kualitas SDM perlu senantiasa ditingkatkan melalui pembinaan dan pengembangan yang berkelanjutan untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja karyawan merupakan salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan perusahaan. Dalam konteks manajemen SDM, peningkatan kinerja menjadi tantangan utama karena berhubungan langsung dengan produktivitas dan daya saing perusahaan di tengah lingkungan bisnis yang dinamis dan sulit diprediksi. Perusahaan yang mampu meningkatkan kinerja karyawannya akan memiliki peluang lebih besar untuk bertahan dan berkembang. (Yunita & Yansyah, 2024)

Salah satu acara untuk meningkatkan kinerja adalah dengan menciptakan sistem organisasi yang mendukung, baik dari segi internal maupun eksternal. Lingkungan kerja yang mendukung dapat mendorong karyawan merasa puas terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja merupakan bentuk keterikatan psikologis terhadap pekerjaan dan dapat tercermin dari persepsi karyawan terhadap pentingnya hasil kerja dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam Penelitian (Issa et al.,2024). Studi sebelumnya oleh (Yunita & Yansyah,2024) membuktikan bahwa kepuasan kerja digambarkan sebagai sikap terhadap pekerjaan yang didasarkan pada penelitian terhadap beberapa faktor yang berhubungan dengan pekerjaan secara umum.

Selain kepuasan kerja, kreativitas kerja juga menjadi elemen penting dalam menunjang kinerja. Karyawan yang kreatif mampu menghasilkan ide-ide baru yang berguna bagi pengembangan perusahaan. Kreativitas mendorong karyawan untuk mengadopsi pendekatan inovatif dalam menyelesaikan tugas dan permasalahan yang dihadapi (Sha et al.,2020). Hal ini merupakan bagian dari proses kognitif dan perilaku yang menghasilkan solusi atau gagasan baru yang bermanfaat (Adhika, 2022).

Faktor lain turut mempengaruhi kinerja adalah motivasi intrinsik, yaitu mendorong dari dalam diri seseorang yang membuat individu terus berupaya mencapai tujuan pribadi dan organisasi. Bentuk motivasi ini bisa timbul dari faktor internal seperti pencapaian diri, tanggung jawab, pengakuan dan kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. Motivasi intrinsik bersifat aktif dan tidak tergantung pada faktor eksternal.

PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk merupakan salah satu perusahaan ritel terbesar di Indonesia yang bergerak dalam bisnis minimarket dengan dagang “Alfamart”. Hingga akhir tahun 2023, perusahaan ini memiliki 34 pusat distribusi dan lebih dari 19.000 gerai yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu wilayah yang mengalami pertumbuhan pesat adalah Kota Batam, yang dikenal sebagai kota Industri dan pusat perdagangan.

Alfamart mulai hadir di Kota Batam sejak tahun 2015 dan terus mengalami perkembangan pesat hingga saat ini. Berdasarkan data dari Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam, tercatat sebanyak 202 gerai Alfamart dengan jumlah karyawan sebanyak 1.764 orang. Di wilayah ini juga terdapat 12 Area *Coordinator* dan 2 Area Manager. Khusus untuk Area Batam Center, terdapat 15 gerai Alfamart yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

Tabel 1.1 Daftar Toko

No	Nama Toko	Total Karyawan
1.	Seraya	9 Orang
2.	Penuin Center	10 Orang
3.	Duta Mas	6 Orang
4.	Center Park	8 Orang
5.	Taman Kota Mas	11 Orang
6.	Angrek Sari	12 Orang
7.	Permata Regency	10 Orang
8.	Baloi Mas	5 Orang
9.	Orchid Park	10 Orang
10.	Seraya 2	9 Orang
11.	New Golden Land	7 Orang
12.	Anggrek Mas	10 Orang
13.	Bright Bcs	10 Orang
14.	Bright Spbu Seraya	9 Orang
15.	Komp Penuin Center	8 Orang
Total Karyawan		134 orang

Sumber : Alfamart

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, diketahui bahwa jumlah karyawan di 15 gerai Alfamart Area Batam Center mencapai 134 orang. Namun, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi di area ini, khususnya yang berkaitan dengan aspek kepuasan kerja, kreativitas kerja, dan motivasi intrinsik karyawan. Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan cenderung menurun, hal ini tercemin dari banyaknya keluhan terkait jam kerja yang panjang tanpa adanya kompensasi lembur yang layak. Kondisi tersebut berdampak pada penurunan produktivitas kerja, menurunnya kesejahteraan karyawan, serta meningkatkannya potensi *turnover*.

Meskipun Alfamart telah memiliki sistem operasional yang sangat terstandarisasi, terdapat tantangan dalam mendorong kreativitas kerja karyawan, khususnya di level operasional seperti kasir. Banyaknya karyawan hanya menjalankan tugas sesuai prosedur standar operasional (SOP), tanpa adanya inisiatif

atau inovasi dalam pelayanan, penataan barang, atau efisiensi kerja. Akibatnya, pelayanan menjadi stagnan dan tidak memiliki nilai tambah yang membedakan dari kompetitor. Target efisiensi dan penjualan yang ketat sering kali membuat aspek kreativitas terabaikan.

Salah satu permasalahan yang dihadapi dalam pengelolaan sumber daya manusia di Alfamart adalah rendahnya motivasi intrinsik karyawan, khususnya pada level operasional seperti kasir. Meskipun sistem kerja di Alfamart telah terstandarisasi dan stabil, banyak karyawan menjalankan tugas semata-mata karena tuntutan ekonomi, bukan karena dorongan internal untuk bekerja optimal atau berkembang secara pribadi. Hal ini terlihat dari minimnya inisiatif karyawan dalam menyelesaikan masalah secara sendiri, kurangnya antusiasme dalam melayani pelanggan, serta rendahnya rasa memiliki terhadap pekerjaan dan perusahaan.

Motivasi kerja yang bersumber dari dalam diri, seperti rasa puas karena bisa membantu pelanggan, keinginan untuk menjadi lebih kompeten, atau kebanggaan atas pencapaian pribadi, cenderung tidak tumbuh dengan baik dalam lingkungan kerja karena terlalu rutin, birokratis, dan berbasis target semata. Salah satu contohnya kepala toko harus serba bisa dalam melakukan pekerjaan ditoko. Sehingga beban kerja yang tidak seimbang bisa menyebabkan stres kerja dan *burnout*, yang dimana dapat menyebabkan pengurangan motivasi intrinsik karyawan.

Kinerja karyawan dapat menurun disebabkan Kepuasan Kerja, Kreativitas Kerja dan Motivasi Intrinsik, dapat dilihat dari pencapaian target yang sudah ditentukan oleh perusahaan disetiap bulannya. Dimana ketika gerai Alfamart

mencapai target akan mendapatkan Insetif Kerja (IKT), berupa uang untuk mengapresiasi pencapaian dari gerai Alfamart tersebut.

Berikut ini merupakan tabel dari target disetiap gerai Alfamart Area Batam Center selama 1 bulan:

Tabel 1.2 Target setiap gerai Alfamart Area Batam Center

No	Nama Toko	Target	Actual	Pencapaian	Keterangan
1	Seraya	486.931.860	458.627.706	94%	Tdk tercapai
2	Penuin Center	670.047.617	687.113.130	102%	Tercapai
3	Duta Mas	321.467.453	311.385.901	96%	Tdk tercapai
4	Center Park	428.512.597	439.638.921	102%	Tercapai
5	Taman Kota Mas	671.755.308	648.319.511	96%	Tdk tercapai
6	Anggrek Sari	324.572.427	359.878.419	110%	Tercapai
7	Permata Regency	451.893.089	520.424.222	115%	Tercapai
8	Baloi Mas	289.480.520	297.370.420	102%	Tercapai
9	Orchid Park	586.756.651	513.883.318	87%	Tdk tercapai
10	Seraya 2	563.043.574	595.064.155	105%	Tercapai
11	New Golden Land	370.483.089	279.022.411	75%	Tdk tercapai
12	Anggrek Mas	689.897.907	583.083.802	84%	Tdk tercapai
13	Bright Bcs	463.380.664	416.666.200	89%	Tdk tercapai
14	Bright SpbuSeraya	219.368.058	221.418.015	100%	Tercapai
15	Komp Penuin Center	258.430.869	246.037.400	95%	Tdk tercapai
	Total	6.503.906.863	5.994.849.729	92%	Tdk tercapai

Sumber : Data Alfamart

Dari tabel 1.2 diatas menunjukkan target dan pencapaian aktual setiap gerai Alfamart di Area Batam Center selama sebulan. Dari 15 gerai, hanya 6 gerai yang

mencapai target penjualan (tercapai). Sembilan gerai lainnya tidak mencapai target. Total target penjualan adalah Rp 6.503.906.863. sementara total penjualan aktual adalah Rp 5.994.849.729. dengan tingkat pencapaian keseluruhan sebesar 92%.

Berdasarkan uraian permasalahan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa rendahnya tingkat kepuasan kerja, kurang kreativitas kerja, serta lemahnya motivasi intrinsik berkontribusi signifikan terhadap penurunan kinerja karyawan dalam mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, peneliti merasa perlu untuk mengangkat isu ini ke dalam sebuah penelitian ilmiah dengan judul: **“PENGARUH KEPUASAN KERJA, KREATIVITAS KERJA, DAN MOTIVASI INTRINSIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI ALFAMART AREA BATAM CENTER.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti mengidentifikasi sejumlah permasalahan yang terjadi di lapangan, khususnya pada gerai-gerai Alfamart Area Batam Center, sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan kerja Alfamart Area Batam Center, yang menurun akibat tingginya jam kerja karyawan
2. Kurang kreativitas kerja dalam menangani keluhan konsumen
3. Karyawan cenderung hanya menjalankan tugas rutin berdasarkan SOP tanpa inovasi atau inisiatif untuk meningkatkan efisiensi kerja, pelayanan pelanggan, ataupun penataan barang yang lebih menarik
4. Masih ada karyawan yang kurang motivasi intrinsik yang datang dari dalam diri karyawan yang disebabkan menurunnya kinerja karyawan.

5. Motivasi kerja yang bersumber dari dalam diri cenderung tidak tumbuh dengan baik dikarenakan lingkungan kerja yang rutin, birokratis, dan berbasis target semata.
6. Banyaknya karyawan menjalankan tugas semata-mata karena tuntutan ekonomi bukan karena dorongan internal untuk berkinerja atau berkembang secara pribadi.
7. Banyaknya karyawan yang mengeluh dengan beban kerja yang tinggi seperti target yang harus dicapai disetiap hari dan bulannya.

1.3 Batasan Masalah

Dengan pendefenisian masalah yang penulis maksud adalah untuk mempermudah dan memperjelas pokok kajian, agar tidak melampaui pembahasan yang telah di bahas, maka penulis membatasi ruang lingkup kajian dalam penelitian sebagai berikut:

1. Peneliti ini berfokus pada 4 variabel yang peneliti teliti yaitu variabel Kepuasan Kerja, Kreativitas Kerja dan Motivasi Intrinsik sebagai variabel independen (X) serta pengaruh terhadap Kinerja Karyawan sebagai variabel dependen (Y).
2. Obejek penelitian pada peneliti ini dibatasi hanya pada Alfamart Area Batam Center.
3. Populasi yang akan peneliti gunakan seluruh karyawan Alfamart Area Batam Center.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, masalah yang akan diidentifikasi dan diupayakan penyelesaiannya dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Alfamart Area Batam Center?
2. Apakah pengaruh Kreativitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan Alafamart Area Batam Center?
3. Apaka pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja Karyawan Alfamart Area Batam Center?
4. Apakah pengaruh Kepuasan Kerja, Kreativitas Kerja dan Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja Karyawan Alfamart Area Batam Center?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, khususnya dalam konteks karyawan di Alfamart Area Batam Center. Adapun tujuan penelitian ini secara spesifik adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Alfamart Area Batam Center.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kreativitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Alfamart Area Batam Center.
3. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja Karyawan di Alfamart Area Batam Center.

4. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja, Kreativitas Kerja, dan Motivasi Intrinsik secara simultan terhadap Kinerja Karyawan di Alfamart Area Batam Center.

1.6 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh kontribusi yang berguna secara akademis maupun praktis. Manfaat penelitian dikelompokkan ke dalam dua aspek utama, yaitu:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan manfaat teoritis sebagai bahan acuan dalam bidang ilmu manajemen, terutama yang berkaitan dengan penelitian mengenai variabel Kepuasan Kerja, Kreativitas Kerja, Motivasi Intrinsik, dan Kinerja Karyawan.

Disamping itu, organisasi atau perusahaan bisa menggunakan hasil studi teoritis sebagai informasi dan pertimbangan, agar lebih terfokus dalam meningkatkan kepuasan kerja serta menjaga agar karyawan tetap kreatif dan memiliki motivasi intrinsik terhadap pekerjaannya, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja karyawan.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi perusahaan (Alfamart Area Batam Center)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan manajerial yang berguna dalam pengambilan keputusan, terutama dalam pengelolaan sumber daya manusia agar lebih optimal dan berdaya saing. Hasil penelitian

ini juga dapat menjadi rujukan dalam perumusan strategi peningkatan kinerja karyawan di lingkungan kerja ritel.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi mahasiswa maupun dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, khususnya dalam bidang manajemen, serta memperkaya literatur ilmiah di lingkungan kampus.

3. Bagi peneliti

Melaui penelitian ini, peneliti memperoleh pengalaman langsung dalam memahami permasalahan manajerial di lapangan serta memperdalam wawasan terkait konsep-konsep SDM, seperti kepuasan kerja, kreativitas, dan motivasi intrinsik. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi media pembelajaran dan pengembangan diri dalam dunia akademik dan profesional.

4. Bagi peneliti lanjut

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau dasar perbandingan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa. Dengan demikian, penelitian ini turut memperkaya kajian ilmiah dan membuka ruang eksplorasi lebih lanjut untuk penyempurnaan model atau variabel yang digunakan.