

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bisnis *retail* di Indonesia berkembang seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan peningkatan pendapatan per kapita yang menyebabkan perubahan gaya hidup, termasuk kecenderungan masyarakat berbelanja di sektor *retail* menjadi peluang bagi *retailer* untuk membuka gerai *stand alone* maupun *anchor tenant mall*, sehingga berdampak pada peningkatan jumlah industri *retail* (Soliha, 2008:129). Masuknya perusahaan besar, seperti Makro (Belanda), Carrefour (Perancis) dan Giant (Malaysia) ke Indonesia sebagai akibat adanya kebijakan *pro liberalisasi retail* dengan mengeluarkan bisnis *retail* dari *negative list* bagi Penanaman Modal Asing (PMA). Hasil survey *Indonesian Share of Trade* tahun 2002-2011, industri *retail* modern mengalami peningkatan sebesar 16% (Nielsen, 2012:8).

Dalam menghadapi ketatnya persaingan, industri *retail* harus mampu menciptakan *brand image* dalam benak konsumen dengan memberikan produk yang berkualitas, harga kompetitif, nyaman dan kepuasan konsumen. Kepuasan tercapai apabila konsumen mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan (Utomo, 2010:77). Kualitas pelayanan yang menjadi perhatian konsumen erat kaitannya dengan Manajemen Sumber Daya Manusia. Sumber Daya Manusia merupakan aset berharga yang harus dikelola

dengan baik agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Mulyana, 2009:5).

Motivasi kerja diberikan sebagai daya pendorong bagi karyawan untuk mengerahkan kemampuan, keahlian, keterampilan, tenaga dan waktu dalam melakukan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawab dan kewajibannya, sehingga tujuan dan sasaran organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai (Suwati, 2013:43). Pemberian motivasi kerja kepada karyawan dapat dilakukan dengan pemenuhan kebutuhan sebagai dasar dalam melakukan kerja dan komunikasi persuasif, sehingga karyawan memiliki motivasi yang tinggi dan merasa puas terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Kepuasan karyawan bersifat subyektif karena dipengaruhi oleh faktor yang ada dalam diri karyawan (kecerdasan (IQ), kecakapan, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman, masa kerja, kepribadian, emosi, persepsi, cara berpikir dan sikap) dan faktor pekerjaan (jenis, struktur organisasi, pangkat, golongan, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan keuangan, kesempatan promosi, interaksi sosial dan hubungan kerja) (Brahmasari, 2005:125). Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya, sedangkan karyawan yang tidak puas akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya (Nasution, 2009:3).

Kinerja karyawan merupakan tindakan yang dilakukan oleh karyawan dengan tujuan untuk menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya

dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur melalui kuantitas, kualitas, jangka waktu, tingkat kehadiran dan kerjasama (Brahmasari, 2008:129). Giant *Hypermarket* sebagai salah satu merk PT. Hero Supermarket tbk mencatat kinerja yang baik dengan peningkatan angka penjualan (15%) dan jumlah gerai (7 gerai) pada tahun 2012, serta hasil survey iklim kerja yang menunjukkan bahwa karyawan merasa bangga bekerja di PT Hero Supermarket tbk. Strategi peningkatan kinerja karyawan terus dilakukan agar tercapai visi PT. Hero Supermarket tbk, seperti pemberian pelatihan karyawan terkait keterampilan dalam memberikan pelayanan dengan standar lebih tinggi, pelatihan manager gerai yang dilakukan setiap tahun, promosi jabatan untuk manager bagian yang telah memiliki pengalaman kerja setidaknya 3 tahun, serta kompetisi pelayanan pelanggan (Hero Group, 2012).

Giant hypermarket di Indonesia mulai beroperasi sejak 2 Agustus 2002 yang merupakan salah satu unit bisnis utama PT. Hero supermarket, Tbk., bersama dengan Hero supermarket, Giant supermarket, Apotik Guardian, Starmart Minimart, Shop In, dan Mitra Toko Diskon. Di Kota Malang sendiri Giant Hypermarket ada di beberapa wilayah, salah satunya ada di Mall Olympic Garden Lt 1 dan Lt. 2 yang terletak di Jl. Kawi No. 24 Malang. Dari kebanggaan karyawan Hero Group tersebut yang salah satunya adalah Giant Mall Olympic Garden itulah menggelitik penulis untuk melakukan penelitian di Giant Mall Olympic Garden.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait “Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Giant Mall Olympic Garden Malang”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan maka, dapat dirumuskan rumusan masalah penelitian sebagai berikut.

1. Apakah ada pengaruh secara simultan Motivasi Kerja (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) Giant Mall Olympic Garden Malang?
2. Apakah ada pengaruh secara parsial Motivasi Kerja (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) Giant Mall Olympic Garden Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menjelaskan pengaruh secara simultan Motivasi Kerja (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) Giant Mall Olympic Garden Malang.
2. Menjelaskan pengaruh secara parsial Motivasi Kerja (X1) dan Kepuasan Kerja (Y) terhadap Kinerja Karyawan (Y) Giant Mall Olympic Garden Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan memperdalam kajian pengetahuan terkait Manajemen Sumber Daya Manusia, sehingga dapat digunakan sebagai dasar bagi penelitian selanjutnya.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait motivasi kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan alternatif yang tepat dalam memecahkan masalah dan menentukan kebijakan yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran keseluruhan terkait isi dan pembahasan penelitian, maka peneliti menguraikan sistematika pembahasan sebagai berikut.

1. Bab I Pendahuluan, membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan.

2. Bab II Tinjauan Pustaka, berisi kajian teoritis terkait tinjauan empiris (penelitian terdahulu), motivasi, kepuasan kerja, kinerja karyawan, hubungan motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, serta model konsep dan hipotesis.

3. Bab III Metode Penelitian, menjelaskan jenis penelitian, lokasi penelitian, konsep, variabel, definisi operasional, skala pengukuran, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta analisis data.
4. BAB IV Hasil dan Pembahasan, menyajikan data yang diperoleh dari perusahaan selama melakukan penelitian, analisis data dan interpretasi hasil penelitian.
5. BAB V Penutup, berisi kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil analisis data penelitian dan saran yang dapat diberikan.