

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan zaman keberadaan bisnis retail ditengah masyarakat menjadi semakin penting hal ini disebabkan karena adanya perubahan dalam pola berbelanja masyarakat yang semakin selektif, selain itu juga karena adanya perubahan cara pandang konsumen terhadap bisnis retail itu sendiri. Bisnis ritel yang secara tradisional dipandang sebatas penyedia barang dan jasa telah berkembang menjadi tidak sekedar tempat berbelanja tetapi juga tempat rekreasi dan bersosialisasi, sebagai konsekuensinya bisnis ritel yang semula dikelola secara tradisional berubah menjadi bisnis yang semakin inovatif, dinamis dan kompetitif, perubahan gaya hidup masyarakat inilah yang melatarbelakangi hadir dan berkembangnya bisnis pasar swalayan. Pebisnis swalayan perlu lebih kreatif dalam mengganti strategi agar tidak kalah bersaing oleh pebisnis yang memanfaatkan jaringan dunia maya bila tidak bias menghadirkan harga yang paling murah, maka ciptakan diferensiasi di sisi pelayanan dengan menyasar segmen tertentu (www.kompasiana.com, 2020)

Pertumbuhan penjualan ritel Indonesia dilaporkan sebesar 9,8% pada 2021-04 rekor ini naik dibanding sebelumnya yaitu -14.6% untuk 2021-03. Data pertumbuhan penjualan ritel Indonesia diperbarui bulanan, dengan rata-rata 8,4% dari 2011-01 sampai 2021-04, dengan 124 observasi.

Data ini mencapai angka tertinggi sebesar 28,2% pada 2013-12 dan rekor terendah sebesar -20,6% pada 2020-05. Data pertumbuhan penjualan ritel Indonesia tetap berstatus aktif di CEIC dan dilaporkan oleh CEIC data (www.ceicdata.com, 2021)

Perkembangan usaha tempat perbelanjaan seperti swalayan di Cilacap khususnya Majenang pada saat ini sangat pesat dari awalnya hanya 2 swalayan kini bertambah menjadi 7 swalayan, sehingga persaingan tempat perbelanjaan menjadi sangat kompetitif. Berbagai cara diterapkan melalui strategi yang efektif dengan satu tujuan yaitu untuk menang dalam persaingan. Salah satu swalayan terbesar nomor 2 di wilayah Majenang yang cukup berkembang yaitu Swalayan Sarwadadi Majenang yang beralamat di Jl. Yos Sudarso No.60, Tanjungsari, Sindangsari, Kec. Majenang, Cilacap, Jawa Tengah. Sarwadadi Majenang memiliki karyawan yang berjumlah 101 orang (www.semuaabisa.com, 2020).

Berdasarkan hasil observasi awal melalui wawancara kepada pemilik perusahaan Swalayan Sarwadadi Majenang bapak Sutrisno menjelaskan bahwa Swalayan Sarwadadi Majenang merupakan pasar swalayan yang menyediakan semua kebutuhan konsumen seperti makanan, produk peralatan rumah tangga, produk kebutuhan sehari – hari dan lain – lain. Swalayan Sarwadadi Majenang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat memuaskan konsumen dan mendapatkan konsumen sebanyak – banyaknya dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam hal ini kinerja karyawan memegang peranan yang sangat

penting dalam mencapai tujuan Swalayan Sarwadadi Majenang yang ingin direalisasikan yaitu menjadi swalayan yang berkembang dan mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya.

Untuk mencapai tujuan diatas dapat dilihat dari kinerja. Mangkunegara (2010) dalam Sumantri dkk (2020) menjelaskan bahwa kinerja karyawan merupakan pencapaian hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya. Dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal dan sesuai dengan hukum, moral dan etika yang berlaku, maka seseorang harus memberikan kinerjanya sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya. Jadi kinerja merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Kinerja adalah catatan hasil atau *outcome* yang diproduksi oleh fungsi jabatan tertentu atau kegiatan yang dilakukan dalam periode waktu tertentu (Bernardin (2003) dalam Nurfajar dkk 2018). Kinerja didukung oleh faktor internal dan eksternal. Salah satu faktor internal yang berpengaruh pada lingkungan perusahaan adalah perilaku dalam diri karyawan. Kinerja yang dihasilkan oleh karyawan akan berpengaruh pada sistem kerja dan pelayanan yang diberikan oleh Swalayan Sarwadadi Majenang.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah disiplin kerja. Fenomena yang terjadi pada karyawan Swalayan Sarwadadi Majenang terkait dengan disiplin kerja berdasarkan hasil

observasi lapangan adalah ketaatan pada prosedur kerja dan ketaatan pada peraturan yang tidak dilakukan dengan baik oleh karyawan, terbukti dengan karyawan yang suka terlambat sebesar 40% atau tidak masuk tanpa surat izin sebesar 20%.

Hal ini dibuktikan dengan penelitian Hendro dkk (2020) ; Utami dkk (2020) ; Agusria dkk (2020) ; Hendrayani (2020)). Yang menyatakan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku, serta upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma – norma sosial yang berlaku. (Rivai & sagala 2011). Agar tiap pekerjaan dapat berjalan dengan lancar, maka harus diusahakan agar ada disiplin yang baik. Disiplin tidak hanya dihubungkan dengan hal-hal yang kurang menyenangkan (hukuman), karena sebenarnya hukuman merupakan alat paling akhir dalam menegakkan disiplin.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan adalah motivasi kerja. Fenomena yang terjadi pada karyawan Swalayan Sarwadadi Majenang terkait dengan motivasi kerja berdasarkan hasil observasi lapangan adalah terdapat karyawan tidak mau mendapatkan promosi di cabang lain karena harus tinggal jauh dari keluarganya, motivasi kerja sangat di butuhkan bagi Swalayan Sarwadadi Majenang karena dengan adanya motivasi kerja maka karyawan dapat lebih

bertanggung jawab, semangat kerja yang maksimal serta memiliki suatu kepercayaan pada nilai – nilai perusahaan terhadap pekerjaannya.

Hal ini dibuktikan dengan penelitian Sutanto dkk (2018) ; Agusria dkk (2020) ; Hustia (2020) yang menyatakan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Robbins and Judge (2008:222) motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seseorang individu untuk mencapai suatu tujuan dalam bentuk keahlian atau ketrampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawab dan melaksanakan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan adalah karakteristik pekerjaan. Fenomena yang terjadi pada karyawan Swalayan Sarwadadi Majenang terkait dengan Karakteristik Pekerjaan berdasarkan hasil observasi lapangan adalah terdapat masih banyak karyawan yang penempatannya tidak sesuai dengan keahliannya. Contohnya karyawan yang tidak menguasai komputer dan menghitung ditempatkan dibagian kasir.

Hal ini dibuktikan dengan penelitian Lumia dkk (2019) ; Maulana dkk (2018) ; Novitasari dkk (2020) ; Dewi (2020) yang menyatakan karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karakteristik pekerjaan merupakan bagian dari desain tugas yang berupa ruang lingkup kerja yang memiliki dimensi macam macam

kemampuan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik (Luthan 2013). Dalam karakteristik pekerjaan akan terlihat bahwa seorang karyawan yang menghargai makna dan tanggung jawab serta mengetahui hasil bagi pengayaan kerja untuk menyediakan karakteristik pekerjaan inti akan memberikan hasil kerja (kinerja) yang positif.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan adalah *organizational citizenship behavior*. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Fenomena yang terjadi pada karyawan Swalayan Sarwadadi Majenang terkait dengan *organizational citizenship behavior* berdasarkan hasil observasi lapangan adalah terdapat cukup banyak karyawan memiliki jiwa kesukarelaan yang tinggi dalam pekerjaannya dan *organizational citizenship behavior* (OCB) diperlukan agar karyawan dapat merasa bahwa tempat kerjanya seperti rumahnya dan rekan kerjanya seperti keluarganya agar karyawan dapat memiliki rasa kesukarelaan yang tinggi sehingga dapat meningkatkan kinerjanya.

Hal ini dibuktikan dengan penelitian Putri dkk (2017) ; Ramadhan dkk (2019) ; Suzana (2017) yang menyatakan *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Robbins (2008:31) dalam Putri dkk (2017), *organizational citizenship behavior* adalah perilaku yang dilakukan oleh seorang karyawan yang melebihi kewajiban kerja formal namun berdampak baik karena mendukung efektivitas organisasi. Biasanya perilaku ini diekspresikan dalam bentuk tindakan – tindakan yang menunjukkan sikap tidak

mementingkan diri sendiri dan perhatian pada orang lain. *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individu, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi atau perusahaan (Organ (1988) dalam Isnani dan Widiartanto, 2018). Karyawan dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tinggi akan dapat menciptakan suasana perusahaan yang kondusif sehingga tidak ada yang merasa terganggu satu sama lain dan dapat mengurangi terjadinya konflik antar karyawan, hal tersebut akan menyebabkan kinerja karyawan meningkat.

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dari Lestari dkk (2021) yang meneliti tentang pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Hero Supermarket. Pada penelitian ini, peneliti menambah variabel baru yaitu karakteristik pekerjaan dan *organizational citizenship behavior* (OCB), karena berdasarkan penelitian terdahulu pengaruh karakteristik pekerjaan dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan paling tinggi. Terdapat penelitian terdahulu menurut Lumia dkk (2019) yang menyatakan karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan terdapat penelitian terdahulu menurut Suzana (2017) yang menyatakan *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Subjek penelitian ini dilakukan di Sarwadadi Majenang. Alasan peneliti memilih Swalayan Sarwadadi

Majenang sebagai tempat penelitian dikarenakan swalayan sarwadadi Majenang termasuk swalayan yang terbesar ke 2 di Majenang serta untuk mengetahui pengaruh hubungan antara variabel yang diteliti dengan kinerja karyawannya. Melihat dari latar belakang masalah diatas dan dengan belum adanya penelitian serupa yang dilakukan di Swalayan Sarwadadi Majenang, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Karakteristik Pekerjaan dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap Kinerja Karyawan Sarwadadi Majenang”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Apakah disiplin kerja, motivasi kerja, karakteristik pekerjaan dan *organizational citizenship behavior (OCB)* secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Swalayan Sarwadadi Majenang?
2. Apakah disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Swalayan Sarwadadi Majenang?
3. Apakah motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Swalayan Sarwadadi Majenang?

4. Apakah karakteristik pekerjaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Swalayan Sarwadadi Majenang?
5. Apakah *organizational citizenship behavior* (OCB) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Swalayan Sarwadadi Majenang.

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah diperlukan agar penelitian dapat dilaksanakan secara terarah, efektif dan efisien. Maka dalam penelitian ini, peneliti akan membatasi permasalahan :

1. Variabel yang diteliti hanya disiplin kerja (X_1), motivasi kerja (X_2), karakteristik pekerjaan (X_3), *organizational citizenship behavior* (OCB) dan kinerja karyawan (Y)
2. Lokasi penelitian ini bertempat di Swalayan Sarwadadi Majenang.
3. Periode penelitian melalui pengamatan dari bulan Mei-Agustus 2021

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Menganalisis pengaruh secara simultan disiplin kerja, motivasi kerja, karakteristik pekerjaan dan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan di Swalayan Sarwadadi Majenang.
- b. Menganalisis pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Swalayan Sarwadadi Majenang.

- c. Menganalisis pengaruh positif dan signifikan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Swalayan Sarwadadi Majenang.
- d. Menganalisis pengaruh positif dan signifikan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan di Swalayan Sarwadadi Majenang.
- e. Menganalisis pengaruh positif dan signifikan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan di Swalayan Sarwadadi Majenang.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Pemilik Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen dalam melakukan strategi yang tepat untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan terutama yang berkaitan dengan disiplin kerja, motivasi kerja, karakteristik pekerjaan dan *organizational citizenship behavior* (OCB)

b. Bagi Ilmu MSDM

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi referensi baru serta menambah wawasan pengetahuan mengenai bagaimana pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja, karakteristik pekerjaan dan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan di Swalayan Sarwadadi Majenang, serta sebagai acuan penelitian sejenis pada masa mendatang.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan sebagai sarana untuk menerapkan teori yang telah diperoleh dalam perkuliahan yang nantinya dapat dijadikan media untuk menambah wawasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia serta pengetahuan tentang pengaruh variabel tersebut terhadap kinerja karyawan.

