

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

### 1.1.1. Sejarah Singkat dan Profil Perusahaan

Aciak *Mart* merupakan sebuah toko *modern* yang menjual segala kebutuhan sehari-hari rumah tangga. Selain itu, Aciak *Mart* mendukung dan menjual produk-produk dari Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) seperti produk olahan, makanan ringan, kerajinan, dan lain-lain. Hal ini dilakukan sebagai usaha untuk membantu dan memperluas pangsa pasar produk UMKM agar lebih berkembang. Minimarket Aciak *Mart* didirikan oleh seorang Wakil DPRD Sumbar di Kota Padang, yaitu Amril Amin pada tahun 2019.

Pemilik memberi nama usaha dengan sebutan “Aciak *Mart*” karena pemilik dari minimarket Aciak *Mart* dikenal masyarakat dengan sebutan “Aciak” maka dari itu pemilik memberi nama usaha perdagangannya “Aciak *Mart*”. Tujuan pemilik membangun minimarket karena pemilik mampu bersaing dengan bisnis lainnya yang berguna untuk menjual segala kebutuhan sehari-hari masyarakat dalam berumah tangga, peralatan sekolah dan kosmetik. Aciak *Mart* juga *mensupport* dan menjual produk-produk dari usaha mikro kecil dan menengah seperti olahan makanan ringan, kerajinan dan lainnya. Hal ini berguna untuk membantu dan memperluas pangsa pasar produk-produk UMKM agar lebih berkembang.

Bapak Amril amin bercita-cita ingin memiliki 25 cabang di Kota Padang. Maka dengan hasil kerja keras dan usaha selama ini, minimarket Aciak *Mart* terus berkembang sehingga dalam kurung waktu 11 tahun minimarket Aciak *Mart* telah memiliki 7 cabang yang tersebar di kawasan Kota Padang. Kehadiran minimarket 7 cabang Aciak *Mart* diharapkan mampu memberi dampak positif bagi warga sekitar, khususnya dengan penyerapan yang hampir mencapai 146 tenaga kerja. Hal ini membuat terbukanya peluang kerja dan karir bagi tenaga kerja muda yang belum mendapatkan kesempatan.

Saat ini Aciak *Mart* memiliki 7 cabang toko yang tersebar di kota Padang. Adapun 7 toko tersebut beralamatkan dan tahun berdiri sebagai berikut:

- a. Aciak *Mart* Rosmin – Jl. Ampalu Raya no. 27A, Kota Padang, Sumatera Barat- Tahun 2010
- b. Aciak *Mart* Ikal – Jl. Sutan Syahrir no. 311 A/B, Kota Padang, Sumatera Barat- Tahun 2012
- c. Aciak *Mart* 88 – Jl. Sutan Syahrir no. 26, Sebrang Padang, Kota Padang, Sumatera Barat – Tahun 2013
- d. Aciak *Mart* Balai Baru – Jl. Bypass No 14 RT 01/RW 01 Sungai Sapih Kecamatan Kuranji, Kota Padang, Sumatera Barat – Tahun 2015
- e. Aciak *Mart* Tunggul Hitam – Air tawar koto tengah, Kota Padang, Sumatera Barat- Tahun 2018
- f. Aciak *Mart* SS 88 – Komp. Pertokoan Royal bypass km.12, no. 15-18, Sungah Sapih, Kota Padang, Sumatera Barat- Tahun 2020
- g. Aciak *Mart* Lubuk Minturun- Koto Panjang Iku koto, Kec. Koto Tangah, Kota Padang, Sumatra Barat -Tahun 2021

### **1.1.2. Visi dan Misi Organisasi**

Berikut ini adalah visi dan misi yang ada pada perusahaan Aciak *Mart*.

#### **Visi**

Menjadi jaringan distribusi ritel terkemuka yang dimiliki oleh masyarakat luas, berorientasi kepada pemberdayaan pengusaha kecil, pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen, serta mampu bersaing secara global.

#### **Misi**

- a. Memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen dengan berfokus pada produk dan pelayanan yang berkualitas unggul.
- b. Selalu menjadi yang terbaik dalam segala hal yang dilakukan dan selalu menegakkan tingkah laku / etika bisnis yang tertinggi.
- c. Ikut berpartisipasi dalam pembangunan negara dengan menumbuhkan-kembangkan jiwa wiraswasta dan kemitraan usaha.
- d. Membangun organisasi global yang terpercaya, tersehat dan terus bertumbuh dan bermanfaat bagi pelanggan, pemasok, karyawan, dan masyarakat pada umumnya.

### 1.1.3. Logo Organisasi

Logo merupakan salah satu identitas milik perusahaan yang terdiri dari gambar yang didalamnya memiliki sebuah arti. Aciak *Mart* memiliki logo seperti pada gambar 1.1.



**Gambar 1.1 Logo Aciak Mart**

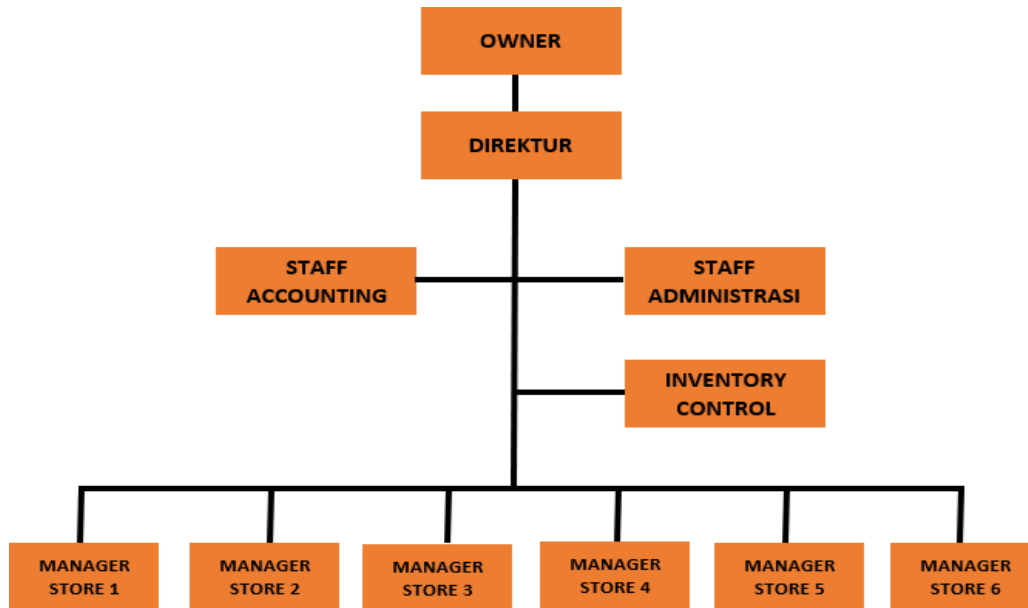
Sumber : Data Perusahaan (2021)

Logo perusahaan Aciak *Mart* memiliki makna seperti berikut:

- a. Kata Aciak itu di ambil dari nama panggilan sehari-hari, pemilik perusahaan Aciak *Mart*.
- b. Huruf A yang mempunyai 2 warna yaitu merah dan biru muda yang mana warna merah melambangkan membawa kesan semangat dan menarik, garis ditengah berwarna biru muda dengan ujung yang mengarah ke atas dan kebawah melambangkan ikatan persatuan yang kuat dan kebersamaan yang tinggi antara atasan dan bawahan.
- c. Kata Ciak yang berwarna biru bermakna kepercayaan dan profesionalisme.
- d. Kalimat belanja nyaman & hemat bermakna setiap masyarakat yang belanja akan mendapatkan kenyamanan dan harga yang hemat, karena perusahaan memberikan pelayanan yang ramah dan nyaman serta harga yang lebih murah.

### 1.1.4. Struktur Organisasi

Dibawah ini merupakan struktur organisasi dari Aciak *Mart*.



**Gambar 1.2 Struktur Organisasi Aciak Mart**

Sumber : Data Perusahaan (2021)

### 1.1.5. Tugas Pokok

Adapun tugas dari masing-masing jabatan di atas adalah sebagai berikut:

a. **Direktur**

Direktur bertanggung jawab untuk memimpin perusahaan dengan mengeluarkan kebijakan perusahaan atau institusi; memilih, menugaskan, mengawasi tugas karyawan dan kepala departemen (manajer) atau wakil direktur; menyetujui anggaran tahunan perusahaan atau institusi; dan menyampaikan laporan kepada pemegang saham atas kinerja perusahaan.

b. *Staff Accounting*

*Staff accounting* bertanggung jawab untuk menyusun dan membuat laporan keuangan perusahaan dan laporan perpajakan perusahaan serta menyusun rencana anggaran perusahaan.

c. *Staff Administration*

*Staff administration* bertanggung jawab untuk menginput data penjualan dan pembelian, pengarsipan dokumen penjualan serta data barang.

d. *Inventory Control*

*Inventory control* bertanggung jawab untuk memastikan kualitas dan ketersediaan barang.

e. *Manager Store 1 – 6*

*Manager store* bertanggung jawab untuk mengatur segala bentuk kegiatan yang berlangsung di toko, dari menjaga tata letak barang, kebersihan & keamanan toko, mengawasi dan memotivasi karyawan serta pencapaian target penjualan.

## **1.2. Latar Belakang Penelitian**

Dalam suatu perusahaan, peran sumber daya manusia dalam sebuah organisasi begitu penting dan menentukan. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan secara sistematis, terencana dan terpola agar tujuan yang diinginkan baik di masa sekarang atau di masa depan dapat dicapai secara optimal. Sumber daya manusia merupakan masalah perusahaan yang paling kompleks, hal ini disebabkan oleh sumber daya lain berfungsi, menciptakan efisiensi, efektivitas, dan peningkatan produktivitas perusahaan. Sumber daya manusia merupakan faktor penting penentu kesuksesan perusahaan dalam mencapai tujuannya, karena berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada kemampuan SDM atau karyawannya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat dilihat melalui kinerjanya, sehingga kinerja karyawan menjadi hal yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan. Kinerja karyawan adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau dimensi pekerjaan atau profesi yang dilaksanakan oleh sumber daya manusia atau pegawai dalam waktu tertentu (Wijaya, 2018).

Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya (Damayanti et al. (2018).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja dan kinerja karyawan memiliki hubungan yang sangat erat (Azhari et al.(2021)).Kepuasan kerja dan kinerja atau performansi seseorang karyawan sangat penting dalam sebuah organisasi perusahaan. Terutama di dalam organisasi tersebut bersifat profesional dan kemandirian dalam tanggung jawab. Dalam usaha mencapai tujuan suatu perusahaan harus memperhatikan berbagai faktor yang mempengaruhinya. Tujuan perusahaan tidak akan tercapai tanpa adanya kerja sama yang baik antara karyawan, maju mundurnya suatu perusahaan dipengaruhi oleh lingkungan kerja serta keterampilan dari karyawan tersebut dalam bekerja keras. Tiap-tiap karyawan harus memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi dalam melaksanakan aktifitas perusahaan. Dengan adanya kepuasan kerja yang tinggi dari pencapaian dan hasil kerja individu dan tim maka para karyawan akan senantiasa berusaha kerja keras untuk mengatasi kesukaran yang timbul dari tugas dan pekerjaannya (Hamid dan Hazriyanto, 2019).

TABEL 1.1  
PENILAIAN KINERJA KARYAWAN ACIAK MART TAHUN 2021

Kriteria	Januari		Februari		Maret		April		Mei		Juni	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Baik sekali	19	13,01	23	15,33	14	9,21	15	9,93	12	8,11	22	15,07
Baik	35	23,97	66	44,00	34	22,37	38	25,17	30	20,27	38	26,03
Cukup	66	45,21	39	26,00	68	44,74	62	41,06	75	50,68	64	43,84
kurang	23	15,75	17	11,33	30	19,74	26	17,22	31	20,95	16	10,96
Kurang sekali	3	2,05	5	3,33	6	3,95	10	6,62	0	0,00	6	4,11
Jumlah	146	100,00	150	100,00	152	100,00	151	100,00	148	100,00	146	100,00

Sumber: Internal Aciak Mart 2021

Permasalahan yang dialami Aciak Mart dilihat dari daftar hasil kinerja karyawan yang terdiri dari unsur kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama, dan inisiatif (Fahmi, 2015:127). Berdasarkan pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa dalam kategori baik sekali terdapat perbedaan pada setiap bulannya, yaitu pada bulan Januari tahun 2021 dengan jumlah karyawan 146 orang dominan dengan kinerja cukup yang berjumlah 66 orang, kemudian pada bulan Februari

mengalami peningkatan jumlah karyawan menjadi 150 orang dominan dengan kinerja baik yang berjumlah 66 orang, dan pada bulan Maret mengalami peningkatan jumlah karyawan kembali menjadi 152 orang dominan dengan kinerja cukup yang berjumlah 68 orang, sedangkan pada bulan April mengalami penurunan jumlah karyawan menjadi 151 orang dominan dengan kinerja cukup yang berjumlah 62 orang, selanjutnya pada bulan Mei mengalami penurunan jumlah karyawan kembali menjadi 148 orang dominan dengan kinerja cukup yang berjumlah 75 orang, dan terakhir pada bulan Juni mengalami penurunan jumlah karyawan kembali menjadi 146 orang karyawan dominan dengan kinerja cukup yang berjumlah 64 orang.

Tuntutan akan kinerja karyawan yang tinggi memang sudah menjadi bagian dari setiap perusahaan. Oleh karena itu, setiap karyawan *Aciak Mart* diharapkan mampu bekerja untuk memenuhi target kinerja yang telah ditetapkan yang diklasifikasikan ke dalam salah satu klasifikasi indeks kinerja individu. Menurut Panjaitan & Winarno (2019) salah satu cara untuk mempertahankan karyawan adalah dengan menjaga kepuasan kerja. Dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan timbal balik antara kinerja karyawan dengan kepuasan kerja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Sehingga kepuasan kerja merupakan hal penting yang harus dirasakan dan dimiliki oleh setiap karyawan karena secara langsung dapat mempengaruhi perilaku karyawan tersebut dalam bekerja.

Selanjutnya, untuk memperkuat bukti adanya permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini, penulis telah melakukan **survei** lapangan dengan melakukan menyebarkan kuesioner pra penelitian kepada 30 responden yaitu karyawan *Aciak Mart* mengenai kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Adapun hasil kuisisioner pra-kuisisionerkinerja karyawan dapat dilihat pada tabel 1.2 di bawah.

TABEL 1.2  
HASIL PRA-KUESIONER KINERJA KARYAWAN

Variabel	No	Indikator	SS	S	TS	STS
Kinerja Karyawan	1	Saya bersedia bekerja dengan target	10	<b>20</b>	0	0
		Persentase	33%	<b>67%</b>	0%	0%
	2	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan	8	<b>12</b>	10	0

		prosedur				
		Persentase	27%	<b>40%</b>	33%	0%
	3	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang telah ditentukan	18	<b>11</b>	1	0
		Persentase	60%	<b>37%</b>	3%	0%
	4	Saya mampu meminimalisir kesalahan atas pekerjaan saya	5	<b>17</b>	4	4
		Persentase	17%	<b>57%</b>	13%	13%
	5	Saya dapat hadir tepat waktu sesuai dengan yang ditetapkan	19	<b>11</b>	0	0
		Persentase	63%	<b>37%</b>	0%	0%

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan tabel 1.2 diketahui bahwa pada indikator pertama responden dominan menjawab setuju dengan frekuensi sebanyak 67%, kemudian pada indikator kedua responden dominan menjawab setuju dengan frekuensi sebanyak 40%, sedangkan pada indikator ketiga responden dominan menjawab setuju sebanyak 37%, selanjutnya pada indikator keempat responden dominan menjawab setuju sebanyak 57%, dan pada indikator kelima responden dominan menjawab setuju sebanyak 37%. Hasil kuisioner pra-penelitian kepuasan kerja dapat dilihat pada tabel 1.3 dibawah.

TABEL 1.3  
HASIL PRA-KUESIONERKEPUASAN KERJA KARYAWAN

Variabel	No	Indikator	SS	S	TS	STS
Kepuasan Kerja	1	Saya puas terhadap beban kerja yang diberikan	8	<b>15</b>	7	0
		Persentase	27%	<b>50%</b>	23%	0%
	2	Saya puas terhadap gaji yang diberikan	3	<b>6</b>	18	3
		Persentase	10%	<b>20%</b>	60%	0%
	3	Saya puas terhadap pelatihan karyawan yang disediakan	17	<b>13</b>	0	0
		Persentase	57%	<b>43%</b>	0%	0%
	4	Saya puas terhadap interaksi dengan atasan	15	<b>15</b>	0	0
		Persentase	50%	<b>50%</b>	0%	0%
	5	Saya puas terhadap kerjasama antar karyawan	10	<b>15</b>	5	0
		Persentase	33%	<b>50%</b>	17%	0%

Sumber : Data diolah 2022



Berdasarkan tabel 1.3 diketahui bahwa pada indikator pertama responden dominan menjawab setuju dengan frekuensi sebanyak 50%, kemudian pada indikator kedua responden dominan menjawab setuju dengan frekuensi sebanyak 20%, kemudian pada indikator ketiga responden dominan menjawab setuju sebanyak 43%, kemudian pada indikator keempat responden dominan menjawab setuju sebanyak 50%, kemudian pada indikator kelima responden dominan menjawab setuju sebanyak 50%. Berdasarkan pendapat salah satu karyawan Aciak *Mart* Rosmin, perusahaan telah memberikan posisi kerja sesuai dengan porsinya masing-masing, namun ada baiknya jika karyawan mendapatkan kesempatan kenaikan gaji sesuai dengan kinerja yang diberikan dari individu karyawan. Ini akan membuat karyawan lebih puas dan meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja karyawan dicapai dengan baik, apabila kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan juga semakin baik. Dengan kata lain, kinerja karyawan yang baik dapat dipengaruhi kepuasan kerja pada diri karyawan. Dengan demikian kepuasan kerja dalam suatu perusahaan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan (Hasibuan, 2017 : 202).Luthans (2015:243) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah persepsi positif yang dimiliki karyawan tentang pekerjaannya, dimana karyawan yang memiliki perasaan kepuasan kerja yang tinggi juga akan memiliki perasaan yang positif terhadap pekerjaannya sehingga seseorang yang merasa puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen yang tinggi terhadap organisasi dan partisipasi kerja yang akan meningkatkan kinerjanya.

Mewujudkan kepuasan kerja karyawan merupakan sebuah tantangan yang cukup berat bagi perusahaan, bahkan di perusahaan yang sudah cukup lama berdiri. Seperti di Aciak *Mart*, sudah seharusnya perusahaan ini memiliki karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang baik, tetapi hal tersebut belum dapat terwujud. Maka dari itu ketidakpuasan kerja harus dihindari mengingat akan berdampak negatif yang dapat merugikan perusahaan seperti banyaknya pembolosan yang dilakukan karyawan, pergantian karyawan, penurunan motivasi dan komitmen kerja.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Riska & Wardhana (2018 : 2) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat disebabkan oleh kinerja atau prestasi kerja, sehingga karyawan yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan. Jika kepuasan kerja tidak terpenuhi maka kinerja karyawan akan rendah, sehingga tujuan perusahaan tidak dapat terpenuhi secara optimal. Salah satu langkah yang dapat dilakukan pemimpin untuk memotivasi karyawannya adalah dengan menciptakan kepuasan kerja. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hamid dan Hazriyanto (2019: 326) dan Damayanti *et al.* (2018 : 75) menyatakan bahwa diperoleh hasil tentang arti pentingnya kepuasan kerja dan telah membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari dokumen internal melalui wawancara dengan Direktur Aciak *Mart* yaitu Bapak Muhammad Alfikri, Aciak *Mart* mengalami penurunan kinerja karyawan dari bulan April sampai dengan bulan Juni. Akibat rendahnya kepuasan karyawan, tujuan perusahaan tidak tercapai secara maksimal. Salah satunya adalah kepuasan kerja yang tidak terpenuhi oleh perusahaan.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, peneliti ingin meneliti lebih dalam mengenai bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Aciak *Mart*. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Aciak *Mart* di Kota Padang**”.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kepuasan kerja karyawan Aciak *Mart* ?
- b. Bagaimana kinerja karyawan Aciak *Mart* ?
- c. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Aciak *Mart*?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data yang konkrit, maka tujuan yang sesuai dengan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan Aciak *Mart*.
- b. Untuk mengetahui kinerja karyawan Aciak *Mart*.
- c. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Aciak *Mart*.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

#### a. Manfaat Teoritis

##### 1) Bagi Peneliti

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kinerja karyawan.

##### 2) Bagi Perusahaan

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan menentukan kebijakan secara tepat guna mencapai kepuasan kerja perusahaan pada Aciak *Mart*.

##### 3) Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan referensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

#### b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat bagi Aciak *Mart* sebagai bukti penelitian empiris tentang pengaruh kepuasan kerja di perusahaan, serta menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan yang akan diterapkan oleh Aciak *Mart* untuk meningkatkan kinerja karyawan.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika ini dibuat untuk memberikan gambaran umum penelitian. Adapun sistematika penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan penjelasan umum tentang isi penelitian yang terdiri dari objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tinjauan pustaka secara jelas dan ringkas berkenaan dengan topik dan variabel yang digunakan untuk penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, variabel operasional, populasi dan sampel, pengumpulan data, teknik analisis data.

## **BABI IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan hasil pengujian dan hasil analisa data penelitian yang berisikan uji validitas, uji reliabilitas, pengolahan uji instrumen, hasil dan pembahasan

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisa dan pembahasan yang telah dilakukan dan berdasarkan kesimpulan tersebut akan diberikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan yang diteliti.