

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di semua kegiatan organisasi, manusia adalah salah satu aset terpenting yang menentukan pencapaian tujuan dan kemampuan mewujudkan hasil secara maksimal. Perusahaan dapat mencapai hal tersebut dengan salah satu upaya yaitu meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Indah Sulistyawati & Rosento (2024) kinerja seorang karyawan merupakan hasil dari pekerjaan yang sudah dilaksanakan dan diraih oleh karyawan, sesuai dengan tugas yang sudah dibebankan dan kewenangannya terkait tugas yang diberikan. Untuk mencapai hasil kerja yang positif, perusahaan perlu menganalisis berbagai faktor yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Di era sekarang di kota kota besar termasuk kota Bekasi, gerai minimarket sangat mudah ditemukan, bahkan hanya jarak beberapa kilo meter saja sudah bisa menjumpai gerai dengan identitas brand yang sama. Indomaret menjadi salah satu minimarket yang membuka banyak gerai di lokasi yang menurutnya strategis, hal ini dilakukan untuk meningkatkan profitabilitas dengan menjangkau lebih banyak pelanggan. Namun banyak mengalami kesulitan, bahkan mengalami kebangkrutan yang mengakibatkan cabang salah satu outlet harus tutup akibat persaingan yang semakin ketat.

Masalah – masalah yang dialami oleh perusahaan tersebut dapat diatasi untuk mempertahankan keunggulan bersaing dalam industri yang sama, dengan menemukan akar penyebab utamanya, maka penting bagi pihak indomaret untuk memastikan bahwa setiap gerai dikelola oleh karyawan yang mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Dalam konteks ini menunjukkan bahwa sumberdaya manusia sangat diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan perusahaan. Seperti yang dikemukakan oleh Nurhayati & Suprpti (2019) bahwa pencapaian suatu tujuan organisasi bukan hanya bergantung kepada teknologi yang canggih dan fasilitas yang memadai, tetapi yang lebih penting ada pada kualitas manusia yang menjalankan tugas tersebut. Keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh hasil kerja para anggota pegawainya.

Menyadari pentingnya kemampuan sumber daya manusia yang dianggap sebagai faktor penting untuk mencapai tujuan perusahaan, maka perusahaan perlu melakukan berbagai usaha untuk menggerakkan karyawan untuk terus meningkatkan hasil kerja yang lebih maksimal. Melalui karyawan yang hasil kerjanya maksimal tujuan perusahaan sesuai dengan yang diharapkan akan tercapai. Menurunnya kinerja karyawan pada outlet indomaret yaitu dimana tidak seluruh outlet menyambut pelanggan yang baru datang ke indomaret atau kasir tidak mengucapkan salam kepada pelanggan yang ingin berbelanja.

Ada berbagai cara agar kinerja karyawan lebih optimal diantaranya adalah, memiliki lingkungan kerja yang nyaman, adanya motivasi, pemberian

reward, adanya program pelatihan kerja, kerjasama antar pekerja yang baik, fasilitas kerja yang memadai. Namun fokus utama penelitian ini terletak pada pembahasan pelatihan kerja, kerjasama tim dan fasilitas kerja.

Beberapa hal yang perlu di perhatikan untuk peningkatan kinerja karyawan adalah pelatihan kerja. Adanya pelatihan kerja adalah untuk memperbaiki kekurangan kekurangan informasi yang menyebabkan tujuan perusahaan menjadi terhambat, oleh karena itu adanya pelatihan akan berdampak baik bagi karyawan dan bagi perusahaan sehingga karyawan memiliki ketrampilan kerja yang tinggi dan hasil kerja atau kinerja nya akan meningkat. Pelatihan bagi karyawan adalah tahapan pemberian pengetahuan dan kemampuan dan sikap khusus untuk membantu pekerja lebih kompeten dan mampu melaksanakan tugasnya dengan lebih efektif sesuai dengan standar. Perusahaan harus menerapkan program pelatihan yang mendalam atau mungkin di agendakan secara rutin untuk memastikan bahwa sumber daya manusianya berkinerja dengan baik. Pelatihan merupakan sarana yang disediakan oleh perusahaan untuk membantu karyawan mempelajari pekerjaan terkait pengetahuan, keterampilan, dan perilaku karyawan. Dengan kata lain, tujuan dari pelatihan adalah untuk meningkatkan wawasan, keterampilan, dan perilaku individu dalam pekerjaan melalui program yang telah direncanakan sebelumnya oleh perusahaan (Fajriansyah, 2021).

Menurut hasil penelitian di outlet indomaret area bekasi utara bahwa pelatihan hanya ada saat awal dimana karyawan akan penempatan toko, yang berlangsung selama satu (1) minggu. Kurangnya pelatihan yang di lakukan

secara rutin di waktu tertentu menyebabkan karyawan tidak mempunyai wawasan dan keterampilan yang memadai untuk menghadapi lingkungan kerja yang saat ini terus berkembang, atau menurunnya ketrampilan melayani pelanggan dan melupakan prosedur kerja.

Meningkatkan kinerja karyawan bisa dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya adalah kerjasama tim, agar suatu perusahaan atau bisnis menjadi lebih produktif dan efisien, kerja tim sangat penting. Kerjasama tim adalah salah satu upaya yang mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih efektif. Melalui adanya kerjasama, karyawan dapat lebih inovatif karena mereka bersama sama bertukar ide dan menyampaikan argumen terkait pekerjaan yang sedang dilakukan (Siagian, 2020).

Tujuan perusahaan tidak akan tercapai dan hasil yang diperoleh tidak akan maksimal jika tidak ada kerjasama tim yang baik antar karyawan atau antar divisi. Kerjasama yang kompak akan menghasilkan energi positif, dan anggota akan dapat tergabung dalam tim kolaboratif yang bertujuan untuk mencapai kinerja lebih dibanding melakukannya sendirian. Namun, kerjasama dalam tim harus dilakukan dengan efektif agar didalam suatu lembaga hasil kerja karyawan memberikan kontribusi yang signifikan.

Pada observasi sementara permasalahan yang terjadi pada karyawan outlet indomaret area bekasi utara mengenai kerjasama tim adalah kurangnya pertanggung jawaban ketika ada permasalahan atau saling menyalahkan sehingga hubungan antar karyawan bisa retak dan mengganggu kerjasama tim.

Selain pelatihan dan kerjasama tim ada penyebab lain yaitu fasilitas kerja yang dapat mempengaruhi kinerja, adanya fasilitas kerja yang memadai juga salah satu cara yang dapat mempercepat proses pekerjaannya. Mirnasari et al. (2023) Mengatakan fasilitas memberikan kemudahan dalam suatu pekerjaan. Oleh karena itu, fasilitas kerja mencakup semua sarana dan prasarana yang dapat mendukung mempermudah tertentu

Permasalahan yang terjadi mengenai fasilitas kerja adalah monitor atau jaringan internet yang kurang stabil sehingga pada saat melayani pelanggan menjadi terhambat. Khususnya bagi pelanggan yang ingin transaksi saldo terkadang diminta untuk menunggu internet *loading*. kurangnya ketersediaan fasilitas bisa saja menurunkan kinerja karyawan.

Aspek penting yang berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Tantangan dalam tugas yang diberikan, penerimaan penghargaan, keadaan lingkungan kerja dan hubungan interpersonal merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Menurut Londok et al. (2019) tindakan terhadap pekerjaan yang didasarkan pada penilaian terhadap berbagai faktor yang berkaitan dengan pekerjaan secara keseluruhan dapat diartikan sebagai kepuasan kerja. Hal-hal yang dihadapi karyawan indomaret mengenai kepuasan kerja yaitu persepsi mereka tentang kelengkapan fasilitas kerja serta keeratan hubungan kerja antar sesama karyawan maupun dengan atasan.

Indomaret merupakan gerai minimarket yang menyediakan berbagai macam kebutuhan atau keperluan perlengkapan sehari-hari yang dikelola oleh Pt. Indomaret Pristama dengan total gerai per Juni 2024 adalah 22.464 gerai yang tersebar diberbagai wilayah seperti daerah jabodetabek, Parung, Bandung, Purwakarta, Cirebon, Semarang, Yogyakarta, Jember, Gresik, Jember, Malang, Palembang, Lampung, Medan, Samarinda, Banjarmasin, Pontianak, Pekanbaru, Makassar, Manado, Denpasar, Batam, Mataram dan Banjarmasin. Indomaret berkembang sangat pesat dengan menyediakan lebih dari 6.000 jenis produk dengan persebaran outlet di berbagai area seperti kawasan pemukiman, area perkantoran, pusat perdagangan, objek wisata dan apartemen. Adapun jumlah karyawan outlet indomaret area Bekasi Utara yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Karyawan Outlet Indomaret Area Bekasi Utara

Nama Toko Indomaret Area Bekasi Utara	Jumlah Karyawan Toko
Seroja Raya	6
Seroja 4	5
Jati Unggul	5
Barata	6
SBS	5
Alexindo	6
Sentul	5
Pesona Anggrek f241	6
Pesona Anggrek	6
Rawa Bugel	5
Kaliabang Tengah 2	6
Muchtar Tabrani	5
Golden City	6
Titian Kencana	5
Bintang Metropol	5
Villa Mas Garden	6
SPBU Muchtar Tabrani	6
Alinda Kencana Permai	6
Total	100

Sumber: Supervisor area Bekasi Utara (IND)

Pada tabel 1.1 disebutkan bahwa pada indomaret area Bekasi Utara terdapat 18 toko di area supervisor ind yang berjumlah 100 karyawan, yang pada setiap outletnya terdiri dari *Chief of Store* (Kepala Toko), *Store Senior Leader* (Asisten Kepala Toko), *Store Junior Leader*, *Store Crew Girl*, *Store Crew Boy*. Dengan jumlah karyawan *Store Girl* dan *Store Boy* yang berbeda-beda di setiap cabang.

Tabel 1.2 Data Karyawan Yang Mengikuti Pelatihan Jobclass 2024



Sumber: Supervisor area Bekasi Utara (IND)

Pada tabel 1.2 memuat jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan jobclass. Pelatihan tersebut diadakan dengan tujuan mempersiapkan karyawan agar dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab di posisi yang lebih tinggi atau jabatan baru.

Tabel 1.3 Fasilitas Kerja

No	Fasilitas	Cukup	Kurang Baik
1.	Monitor		✓
2.	CPU	✓	
3.	Printer	✓	
4.	Mesin EDC	✓	
5.	Meja Kasir	✓	
6.	Rak Barang	✓	

7.	AC		✓
8.	Toilet	✓	
9.	Internet		✓
10.	Pricetag	✓	

Sumber: Supervisor area Bekasi Utara (IND)

Berdasarkan Tabel 1.3 masalah dari fasilitas kerja adalah monitor yang sudah terlalu lama sehingga sudah tidak berfungsi dengan baik, beberapa ac juga kurang dingin apalagi ketika banyak pelanggan sehingga karyawan kurang fokus melayani pelanggan, internet yang kurang baik juga menjadi kendala untuk koneksi ke mesin edc sehingga mengganggu saat transaksi debit. Hal-hal tersebut perlu diperhatikan agar kinerja dan kepuasan kerja bisa meningkat.

Berdasarkan permasalahan yang ada diatas, maka penulis tertarik membahas masalah dengan judul “Pengaruh Pelatihan Kerja, Kerjasama Tim dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Outlet Indomaret Area Bekasi Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Akan dibahas permasalahan berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan:

1. Apakah pelatihan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan outlet indomaret area Bekasi Utara?
2. Apakah kerjasama tim mempengaruhi kepuasan kerja karyawan outlet indomaret area Bekasi Utara?

3. Apakah fasilitas kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan outlet indomaret area Bekasi Utara?
4. Apakah pelatihan mempengaruhi kinerja karyawan outlet indomaret area Bekasi Utara?
5. Apakah kerjasama tim mempengaruhi kinerja karyawan outlet indomaret area Bekasi Utara?
6. Apakah fasilitas kerja mempengaruhi kinerja karyawan outlet indomaret area Bekasi Utara?
7. Apakah kepuasan kerja sebagai variabel intervening mempengaruhi kinerja karyawan outlet indomaret area Bekasi Utara?
8. Apakah Pelatihan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening karyawan outlet indomaret area Bekasi Utara?
9. Apakah Kerjasama Tim berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening karyawan outlet indomaret area Bekasi Utara?
10. Apakah Fasilitas Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening karyawan outlet indomaret area Bekasi Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk melihat ada tidaknya pengaruh dari pelatihan terhadap kepuasan kerja outlet indomaret area Bekasi Utara.
2. Untuk melihat ada tidaknya pengaruh dari kerjasama tim terhadap kepuasan kerja karyawan outlet Indomaret area Bekasi Utara.
3. Untuk melihat ada tidaknya pengaruh dari fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja karyawan outlet indomaret area Bekasi Utara.
4. Untuk melihat ada tidaknya pengaruh dari pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan outlet indomaret area Bekasi Utara.
5. Untuk melihat ada tidaknya pengaruh dari kerjasama tim terhadap kinerja karyawan outlet indomaret area Bekasi Utara.
6. Untuk melihat ada tidaknya pengaruh dari fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan outlet indomaret area Bekasi Utara.
7. Untuk melihat ada tidaknya pengaruh dari kepuasan kerja sebagai variabel intervening terhadap kinerja karyawan outlet indomaret area Bekasi Utara.
8. Untuk melihat ada tidaknya pengaruh dari pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening terhadap kinerja karyawan outlet indomaret area Bekasi Utara.
9. Untuk melihat ada tidaknya pengaruh dari Kerjasama Tim terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening terhadap kinerja karyawan outlet indomaret area Bekasi Utara.

10. Untuk melihat ada tidaknya pengaruh dari Fasilitas Kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening terhadap kinerja karyawan outlet indomaret area Bekasi Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini di harapkan hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menumbuhkan rasa ingin tahu lebih lanjut mengenai permasalahan mengenai pelatihan kerja, kerjasama tim dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan sehingga pengetahuan penulis dapat terus berkembang dan mendapatkan informasi baru.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan berdasarkan data yang ditemukan selama penelitian dapat memberi masukan bagi manajemen perusahaan untuk memperbaiki kinerja dan kepuasan melalui pelatihan, kerjasama tim dan fasilitas kerja.

3. Bagi Pihak Akademik

Diharapkan berdasarkan temuan data selama penelitian ini dapat menjadi tambahan untuk referensi akademik dalam pengelolaan dan pengembangan karyawan terutama di bidang ritel. Peneliti yang ingin

mengkaji topik serupa, baik dengan objek yang berbeda maupun variabel tambahan bisa menjadikan temuan penelitian ini sebagai dasar.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan nantinya diuraikan terkait dengan latar belakang masalah. Didalam Bab ini juga mencakup tentang rumusan masalah, tujuan dari adanya penelitian dan manfaat dari penulisan, serta struktur dalam penulisan penelitian.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Pada bab telaah pustaka akan diuraikan mengenai landasan teori yang diterapkan dalam penelitian ini serta pada penelitian terdahulu. Bab ini juga mencantumkan kerangka teori dan hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian memaparkan tentang variabel-variabel yang terdapat didalam penelitian, menjelaskan sumber data dan jenisnya. Pada bab ini juga di paparkan sampel, populasi, metode yang digunakan dalam proses

pengumpulan data dan metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Memuat penjelasan mengenai analisis data menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0, yang mencakup beberapa pengujian, yaitu Outer Model, Inner Model, serta pengujian hipotesis.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan untuk setiap hasil hipotesis penelitian, serta membahas keterbatasan yang ada dan memberikan saran bagi peneliti di masa mendatang.