

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Zaman Teknologi yang semakin canggih ini menuntut setiap perusahaan untuk dapat bersaing, supaya mampu bertahan diantara perusahaan-perusahaan yang lain. Untuk membuat perusahaan itu terus berkembang dan maju tentunya diperlukan sumber daya manusia yang baik. Menurut Hasibuan dalam Meimon Ibrahim (2020:10) Sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Karyawan adalah asset yang menjadi kekayaan utama bagi organisasi, mereka menjadi pelaksana, perencana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi perusahaan. Tanpa adanya karyawan sebuah perusahaan tidak akan berkembang. Karyawan merupakan salah satu asset yang tidak dapat digandakan atau diciptakan oleh manusia lain, karena pada hakekatnya setiap orang merupakan makhluk unik yang diciptakan oleh sang pencipta dengan karakteristik yang berbeda, maka dari itu tenaga kerja harus terus dijaga dan dikembangkan sehingga memberikan output yang maksimal untuk perusahaan.

Menurut Guritno dan Waridin dalam Busro (2018:88), menjelaskan bahwa kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Ketika kinerja yang dihasilkan bisa mencapai atau melampaui standar atau target yang telah ditentukan, maka kinerja seseorang tersebut dapat dikatakan baik, dan sebaliknya semakin lebar jarak pemisah antara target dan capaian, maka kinerja seseorang tersebut dapat dikatakan rendah. Faktor yang mempengaruhi kinerja selanjutnya adalah komunikasi, Nurhayati (2018:157) berpendapat bahwa, komunikasi adalah salah satu fungsi manajemen dan salah satu hal yang tidak dapat diabaikan dalam manajemen sumber daya manusia. Seorang manajer berhasil salah satunya harus menguasai komunikasi yang andal, baik dikalangan internal maupun secara eksternal.

Faktor yang mempengaruhi kinerja selanjutnya adalah stress kerja, menurut Afandi (2017:173), stress kerja adalah suatu kondisi yang muncul akibat interaksi antara individu

dengan pekerjaan mereka, dimana terdapat ketidaksesuaian karakteristik dan perubahan-perubahan yang tidak jelas yang terjadi dalam perusahaan. stress kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan atau proses psikologis yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi, atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis atau berlebihan kepada fisik.

PT. Indomarco Prismatama merupakan jaringan bisnis ritel mini market yang berdiri sejak tahun 1988. Mini market ini menyediakan berbagai kebutuhan pokok maupun kebutuhan sehari-hari masyarakat. Otlet Indomaret sangat mudah kita temukan didaerah perumahan, gedung perkantoran dan fasilitas umum, karena penempatan lokasi gerai didasarkan pada motto perusahaan “mudah dan hemat”. Indomaret Area Supervisor Bogor Satu, dari hasil pengamatan penulis, terdapat beberapa masalah, terutama dari kinerja karyawan. Hal ini diakibatkan karena budaya kerja karyawan yang tidak konsisten, contoh budaya yang jarang diterapkan adalah senyum, salam, dan sapa serta menawarkan produk kepada konsumen, sehingga mengakibatkan target produk yang diberikan tidak tercapai dan menyebabkan produk tersebut tidak laku terjual, hal ini berdampak kepada produk menjadi barang *returan* dan akan menimbulkan over barang yang dikategorikan rusak dan *expired*. Ketidak konsistenan ini dilatarbelakangi karena, komunikasi yang terjalin kurang baik antar atasan dan bawahan, seharusnya atasan dan bawahan saling memberi informasi terkait arahan yang jelas mengenai target yang diberikan. Akibatnya pekerjaan tidak berjalan secara maksimal dikarenakan terjadinya mis-komunikasi antar atasan dan bawahan. Kemudian banyaknya tekanan dari atasan dan target yang difokuskan tidak hanya pada satu target saja, salah satunya yaitu produk khusus.

Produk khusus merupakan target utama yang harus dicapai, yang termasuk produk ini adalah produk makanan *ready to eat* (siap makan), produk siap saji selalu dijadikan target oleh perusahaan, namun yang menjadi masalah adalah target yang diberikan cukup besar tidak sebanding dengan kemampuan penjualan toko, karena cita rasa yang kurang diminati oleh masyarakat sekitar. Sehingga dalam sehari karyawan harus mampu menjual produk tersebut sampai habis. Dan tidak jarang karyawan dipaksa untuk membeli produk khusus

tersebut walaupun karyawan tidak berniat untuk membelinya, sehingga hal ini menjadi beban bagi karyawan. Ada kalanya karyawan menawarkan produk khusus hingga keluar area penjualan yang mengakibatkan waktu terbuang, sehingga berdampak pada pekerjaan yang lain tidak terselesaikan. Apabila produk tidak habis terjual pada hari dan waktu tertentu, maka produk akan menjadi barang retur, bila diakumulasikan akan menimbulkan tingkat over barang rusak pada produk khusus. Dari uraian diatas, karena banyaknya tekanan yang diberikan perusahaan kepada karyawannya, wajar jika karyawan yang memutuskan untuk mengundurkan diri dari perusahaan atau berhenti bekerja, karena sudah tidak sanggup dengan tekanan yang cukup berat mengenai mental karyawan yang merasakan kelelahan dan stress dalam pekerjaannya.

Untuk data hasil kinerja karyawan sepanjang tahun 2021 dibagi menjadi empat kuartal, secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1. Poin Rata-rata pencapaian KPI (Key Performance Indicator) perkuartal Tahun 2021.

No	Kriteria	Mekanisme	Nilai standar	Jumlah Poin Per-Kuartal			
			Achiev \geq 100%	Kuartal 1	Kuartal 2	Kuartal 3	Kuartal 4
1.	SPD	SPD all produk achiev target	25	20.03	24.78	20.45	16.82
2	SPD produk khusus	Growth SPD produk khusus	20	10.78	11.45	5.03	10.28
3	Produk Virtual	SPD virtual dan TRX I-Payment	10				
	a. SPD produk virtual (Margin base)	a. SPD produk virtual	5	3.42	4.82	2.45	1.72
	b. AVG TRX I-Payment (Fee base)	b. AVG TRX I-Payment	5	4.63	3.37	3.25	4.2
4	KTPTP	Achievement penilaian KTPTP	20				
		a. JML transaksi diluar CPU utama	3	1.2	1.5	2.35	1.35
		b. JML item per struk	3	0.5	1.25	0.15	1
		c. Transaksi (AVG TRX) isaku	4	3	2.28	3.7	2.75
		d. Turn over	10	10	0	10	0
5	NKL all produk	% Nilai NKL toko dari sales gross	15	10.4	5	8.8	4.2
6	NBR	Aktual % NBR dari sales nett	10				
		a. % NBR produk dry	5	2.3	4.17	2.5	2.73
		b. % NBR Produk khusus	5	1.7	2.24	2	2.2
Total			100	67.96	60.86	60.68	47.25

Sumber: PT. Indomarco Prismatama, 2021. keterangan : SPD (sales per day), AVG TRX

(Average transaksi), KTPTP (Kulakukan terbaik tulus dan prima), NKL (Nota Kurang Lebih), NBR (Nota Barang Rusak).

Data diatas merupakan tabel persentase KPI tahun 2021 yang dibagi menjadi empat kuartal. KPI (*key performance indicator*) atau yang biasa disebut indikator kinerja utama, merupakan salah satu jenis pengukuran kinerja yang digunakan untuk mengukur seberapa baik suatu perusahaan atau organisasi, proyek, unit kerja, departemen ataupun individu mencapai sasaran dan tujuan strategis yang telah ditetapkannya. Jika dilihat dari tabel diatas Poin KPI (*key performance indicator*) tidak ada kriteria KPI yang mencapai target, data yang disajikan tersebut apabila mendapatkan poin terendah, berarti semakin sedikit peluang karyawan pada outlet PT. Indomarco Prismatama mencapai target KPI hingga *achive* 100%. Pada kuartal pertama pencapaian point KPI mendapatkan nilai 67,96%, kedua 60,86%, ketiga 60,68% dan kuartal keempat mendapatkan nilai KPI sebesar 47,25%. kuartal keempat ini terlihat sangat jelas penurunan sangat drastis dari target dengan pencapaian KPI.

Berdasarkan data diatas, jika dilihat dari nilai standar dengan nilai yang diperoleh perkuartal dari setiap kriteria KPI, tidak terdapat kriteria yang mendapatkan poin sesuai standar perusahaan, kriteria-kriteria KPI yang harus dicapai setiap bulannya cukup banyak, sehingga karyawan kesulitan untuk mengejar poin-poin tersebut. Karena jika dilihat dari poin SPD (*sales per day*) hingga NBR (*nota barang rusak*), tidak terdapat nilai poin yang memenuhi standar KPI, bahkan pada kriteria turnover dikuartal kedua dan keempat tidak mendapatkan nilai atau (nol), dan itu berarti ada karyawan yang mengundurkan diri dari perusahaan.

Data hasil KPI diatas, menunjukkan bahwa rendahnya kinerja karyawan yang setiap kuartalnya semakin menurun tidak mencapai target *achiev* 100%, tentu ini menjadi masalah bagi perusahaan. Sebagai upaya melakukan evaluasi perbaikan pada masa yang akan datang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Budaya Organisasi, Komunikasi, Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Outlet PT. Indomarco Prismatama Area Supervisor Bogor Satu”**.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Banyak tuntutan yang diberikan kepada karyawan sehingga menyebabkan kelelahan dan stress dalam bekerja.
2. Terdapat karyawan mengundurkan diri dari perusahaan.
3. Karyawan tidak bisa menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan.
4. Komunikasi antar atasan dan bawahan sering kali tidak terjalin dengan baik sehingga kinerja menjadi terhambat.
5. Target yang diberikan terlalu besar serta tidak hanya berfokus pada satu target, sehingga memaksakan karyawan untuk membeli, produk khusus tertentu yang dipromosikan setiap minggunya.

1.3. Batasan Masalah

Agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian ini, maka penulis membatasi pada pengaruh budaya organisasi, komunikasi dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada outlet PT. Indomarco Prismatama Area Supervisor Bogor Satu.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah secara simultan Budaya Organisasi, Komunikasi, Stress Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Outlet PT.Indomarco Prismatama Area Supervisor Bogor Satu?.
2. Apakah secara parsial Budaya Organisasi Berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Outlet PT.Indomarco Prismatama Area Supervisor Bogor Satu?.
3. Apakah secara parsial Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Outlet PT.Indomarco Prismatama Area Supervisor Bogor Satu?.
4. Apakah secara parsial Stress Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Outlet PT.Indomarco Prismatama Area Supervisor Bogor Satu?.

1.5. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah secara simultan Budaya Organisasi, Komunikasi, Stress Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Outlet PT. Indomarco Prismatama Area Supervisor Bogor Satu.
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Outlet PT. Indomarco Prismatama Area Supervisor Bogor Satu.
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Outlet PT. Indomarco Prismatama Area Supervisor Bogor Satu.
4. Untuk mengetahui apakah secara parsial Stress Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Outlet PT. Indomarco Prismatama Area Supervisor Bogor Satu.

1.6. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan berbagai macam manfaat, adapun manfaat yang diperoleh peneliti ini adalah :

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembang ilmu peneliti khusus dalam bidang manajemen sumber daya manusia (SDM).
2. Hasil penelitian ini dapat diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan bagi PT. Indomarco Prismatama Area Supervisor Bogor Satu.
3. Diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya khususnya yang akan mengembangkan penelitian ini.
4. Bagi peneliti, untuk meningkatkan kemampuan berfikir dalam menganalisa masalah-masalah sumber daya manusia dan menerapkan teori-teori yang dipelajari semasa kuliah dalam praktek lapangan.

1.7. Sistematika Penulisan

Untuk menentukan dalam memahami laporan ini, maka dibuatkan sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, yang tersusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan mengenai landasan teori yang terdiri dari budaya kerja, komunikasi, beban kerja, dan lingkungan kerja. Pada bab ini juga menjelaskan kerangka pemikiran, penelitian-penelitian terdahulu dan hipotesis.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai, penelitian, populasi dan sample, definisi operasional dan pengukuran variable, data dan sumber data alat analisis data serta metode analisis yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas mengenai deskripsi responden, analisis data dan pembahasan (mencakup metode penelitian pada bab iii, perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ditentukan, pembuktian hipotesis, serta jawaban atas pernyataan pada perumusan masalah).

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.