



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Di Indonesia perkembangan ritel berkembang dengan cepat dan selalu memperluas pasar nya, wilayahnya sudah sampai ke berbagai daerah sehingga membuat persaingan yang terjadi di bidang bisnis sejenis juga semakin ketat. Adanya pasar modern seperti tersedianya keberadaan hypermart, supermarket, dan minimarket, memberikan alternatif belanja yang menarik untuk para konsumen. Banyak hal yang ditawarkan selain berbagai macam produk yang tersedia, seperti kenyamanan, kualitas produk hingga harga yang ditawarkan dapat bersaing dengan pasar tradisional.

Dilansir dalam laporan data pertumbuhan penjualan ritel Indonesia, bahwa pertumbuhan ritel Indonesia dilaporkan sebesar 8.6% pada bulan Maret, 2022. Disebut bahwa rekor ini mengalami penurunan dibandingkan dengan sebelumnya yaitu 12.9%, pembaharuan data dilakukan setiap bulannya dan angka pertumbuhan di Indonesia tetap dan memiliki status aktif di CEIC. CEIC merupakan penyedia data yang membantu menavigasi dunia data makro ekonomi.

Indomarco Prismatama atau yang biasa dikenal dengan Indomaret adalah rantai toko ritel di Indonesia. Semakin pesatnya perkembangan indimaret hingga Maret 2022 ini memiliki gerai sebanyak 19.891 toko di seluruh Indonesia dan menjadi rantai pertama dan terbesar dari sejenis toko di Indonesia. Indomaret termasuk anak perusahaan dari Grup Salim yang berkantor pusat di daerah

Hak Cipta Individu yang terdaftar

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Jakarta. Indomaret merupakan minimarket yang menyediakan kebutuhan sehari-hari. Indomaret memiliki 40% gerai yang dimiliki oleh perusahaan, dan sisanya sebesar 60% adalah outlet milik sendiri atau waralaba. Indomaret sudah tersebar ke berbagai penjuru daerah di Indonesia.

Di dalam sebuah manajemen, perusahaan memiliki komitmen demi mengoperasikan jaringan ritel majemuk guna mewujudkan visi menjadi aset nasional dikemudian hari. Sesuai dengan visi yang telah di paparkan indomaret 'Menjadi aset nasional dalam bentuk jaringan ritel waralaba yang unggul dalam persaingan global'. Indomaret memiliki keinginan untuk dapat memberdayakan masyarakat melalui bisnis waralaba yang dapat mampu bersaing dengan persaingan global untuk waktu kedepan.

Sumber daya terbagi menjadi sumber daya manusia, alam, financial, pengetahuan, dan teknologi. Sumber daya akan membantu perusahaan dalam mengoperasikan dan akan memudahkan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Salah satu faktor penting yang dapat membantu menjalankan dan menopang eksistensi perusahaan dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas perusahaan ialah keahlian dan kompetensi setiap sumber daya manusia (SDM) nya. Sumber daya manusia termasuk aset penting dalam tercapainya tujuan perusahaan, dimana setiap kemajuan atau kemuduran yang dialami perusahaan atau organisasi bergantung dan tidak lepas dari pada peran sumber daya yang berada di dalam perusahaan atau organisasi.

Menurut Hasibuan dalam Desilia dan Harjoyo (2019) Sumber Daya Manusia adalah keilmuan atau guna melakukan koordinasi komunikasi dan peran karyawan agar dapat membantu mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



masyarakat secara efektif dan aktif. Di era globalisasi yang semakin maju akan menuntut perusahaan atau organisasi dalam melakukan banyak perubahan, perbaikan, serta peningkatan dalam berbagai bidang. Sumber daya manusia memerlukan peningkatan mutu serta kemampuan para tenaga kerja agar mampu bersaing, bertahan, dan mandiri di dalam persaingan di era globalisasi ini. Di dalam sebuah perusahaan atau organisasi, sumber daya sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuannya.

Pencapaian hasil dan operasional setiap perusahaan sangat ditentukan melalui sumber daya manusia yang dimiliki. Perusahaan memiliki produksi yang berbeda-beda dan setiap faktor produksi akan dipimpin oleh sumber daya manusia yang memiliki ciri khas yang berbeda. Manusia merupakan sumber daya unik yang memiliki pikiran, perasaan, dan kepribadian. Hal tersebut juga yang menjadikan mereka sebagai sumber daya yang mampu dalam memimpin sebuah perusahaan.

Demi memberikan kinerja yang tinggi kepada perusahaan, perusahaan memerlukan tenaga profesional yang akan menghasilkan kinerja yang diharapkan oleh perusahaan. Semakin besar jumlah sumber daya manusia yang berkinerja tinggi, maka perusahaan memiliki nilai kinerja dan produktivitas yang tinggi pula sehingga perusahaan dapat mempertahankan konsistensi serta mampu bersaing pada persaingan global. Silaen dkk (2021) mengatakan bahwasanya kinerja adalah pencapaian kerja seorang individu yang ditunjukkan dengan bukti konkrit secara keseluruhan. Menurut Afandi (2018:83) Kinerja merupakan pencapaian seseorang atau kelompok dalam menjalankan wewenang dan tanggung jawabnya, tanpa melanggar moral, etika, dan hukum dalam perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta dimiliki IBI BIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pekerjaan di dalam perusahaan memiliki karakteristik dan bobot yang berbeda-beda, berat atau ringannya sebuah pekerjaan salah satunya dapat diukur dari bagaimana sikap para pekerja perusahaan menjalani dan menanggapi pekerjaannya dan dapat dilihat dari tanggung jawab yang di pikul oleh seorang pekerja. Salah diantara banyak faktor yang menentukan prestasi maupun kinerja karyawan yaitu kepribadian.

Kepribadian karyawan yang sesuai, akan sangat berpengaruh terhadap bagaimana ia bekerja dan hasil yang akan diberikan untuk perusahaan, dibandingkan dengan pekerja yang tidak memiliki kepribadian yang tidak sesuai di dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Menurut Hidayat dan Mukzam (2017:133) dari hasil penelitian mengatakan bahwasanya prestasi kerja karyawan dipengaruhi oleh kompetensi dan kepribadian karyawan.

Banyaknya karyawan yang bekerja di dalam sebuah perusahaan, maka akan menimbulkan banyak perbedaan, serta bagaimana setiap pekerja melakukan pekerjaannya dan akan menentukan bagaimana seorang karyawan bertindak ataupun bagaimana seorang karyawan mengambil keputusan.

Di dalam sebuah perusahaan, terdapat berbagai karyawan dengan berbagai latar belakang yang ada. Kondisi tersebut yang dapat mempengaruhi bagaimana seorang karyawan bergaul di dalam lingkungan kerja, bagaimana cara bersikap dan perilaku yang akan ditunjukkan oleh karyawan hingga kepada konsumen. Ketika mereka bekerja sama di dalam tim, bagaimana mereka menyikapi sebuah permasalahan, memecahkan masalah, serta memberikan solusi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Widyaningrum (2019) menjelaskan bahwasanya lingkungan kerja ialah ruang lingkup di mana para melakukan pekerjaannya. Lingkungan kerja juga menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan, karena lingkungan kerja berpengaruh secara emosional bagi karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman dapat memberikan kesan yang sesuai kepada para karyawan seperti rasa aman, rasa tenang, rasa nyaman, dan lain-lain.

Perusahaan yang mampu memberikan lingkungan kerja yang nyaman bagi para karyawannya akan mendorong karyawan untuk bekerja demi menyelesaikan kewajiban dan tanggung jawabnya masing-masing, dengan begitu kinerja karyawan akan meningkat. Manfaat lain terciptanya lingkungan kerja yang nyaman, akan membantu karyawan dalam mengurangi kejenuhan dalam bekerja dan dapat memberikan dorongan semangat demi hasil yang maksimal. Lingkungan kerja seperti keadaan yang kotor dan tidak sehat, karyawan akan merasa tidak nyaman dan dapat menimbulkan penyakit. Sama halnya dengan sarana dan prasarana di dalam perusahaan yang tidak cukup lengkap, akan menghambat karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya.

Indomaret merupakan sebuah perusahaan retail dengan keberagaman suku, budaya, ras, agama, etnis para karyawannya. Melihat latar belakang yang berbeda-beda, yang akan mempengaruhi bagaimana seorang karyawan bergaul di dalam lingkungan kerja, bagaimana cara bersikap dan perilaku yang akan ditunjukkan oleh sesama karyawan hingga kepada konsumen. Ketika mereka bekerja sama di dalam tim, bagaimana mereka menyikapi sebuah permasalahan, memecahkan masalah, serta memberikan solusi. Kepribadian seorang karyawan juga dapat dilihat dari bagaimana karyawan tersebut

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Dari tabel 1.1 menunjukkan data penjualan di Indomaret Danau Agung 2 mengalami fluktuasi pencapaian. Meskipun pernah menyentuh angka tertinggi 12.38%, pencapaian penjualan indomaret Danau Agung 2 di Sunter, Jakarta Utara tetap mengalami pencapaian penjualan yang tidak stabil. Hal ini yang menjadi fenomena data di indomaret melalui rekapitulasi penjualan perbulan selama lima bulan terakhir dari bulan Januari sampai bulan Mei 2022. Adapun variabel kepribadian dan lingkungan kerja yang menjadi faktor dalam mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 7 karyawan di gerai Indomaret danau agung 2, 4 karyawan diantaranya menyatakan bahwa masih ada permasalahan mengenai kepribadian dan lingkungan kerja. Permasalahan pertama terkait kepribadian bahwa diketahui masih terdapat karyawan yang memiliki permasalahan dalam hal keterbukaan, yakni karyawan sulit untuk bergaul dan bekerja sama antar sesama, padahal sebagai karyawan yang berinteraksi langsung dengan para pelanggan dibutuhkan sikap ramah agar pelanggan merasa nyaman, selain itu para karyawan juga kurang berhati-hati dalam melakukan pekerjaan. Kemudian permasalahan berikutnya terkait kepribadian bahwa masih terdapat karyawan yang hanya mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya dengan tergesa-gesa dan tidak sesuai dengan apa yang seharusnya dikerjakan, semata-mata hanya agar pekerjaan dapat terselesaikan dengan cepat.

Permasalahan selanjutnya ialah yang terkait dengan lingkungan kerja. Hasil observasi menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kerja fisik karyawan indomaret masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Seperti alat penunjang pekerjaan yang tersedia saat ini sering kali menjadi penyebab terhambatnya

Hak Cipta Milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pekerjaan para karyawan, seperti alat komputer yang digunakan oleh para karyawan sering rusak, pendingin ruangan secara kuantitas masih kurang dan tidak berfungsi secara maksimal, sehingga ruangan menjadi panas. Hal ini juga menjadi komplain konsumen. Hal lain yang menjadi permasalahan dalam lingkungan kerja karyawan Indomaret ialah ruang penyimpanan produk penjualan yang terdapat pada toko Indomaret masih sangat terbatas bahkan dapat dikatakan kecil dan sempit, sehingga terkadang barang yang seharusnya disimpan di gudang menjadi terlantar di dalam toko. Koneksi internet yang dibutuhkan oleh para karyawan untuk memproses pekerjaan juga terkadang mengalami hambatan seperti lambat atau mati. Hal tersebut menjadi penghambat bagi karyawan Indomaret dalam melakukan tugasnya.

Fenomena kepribadian dan lingkungan kerja menunjukkan adanya potensi terhadap kinerja karyawan pada Indomaret. Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu, yaitu penelitian Sinta (2019) dan penelitian Ance (2019) menyatakan bahwa kepribadian dan lingkungan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, yang artinya apabila seorang karyawan memiliki kepribadian yang sesuai dan lingkungan kerja mendukung maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini berjudul, "**Pengaruh Kepribadian dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Indomaret Wilayah Sunter, Jakarta Utara**".

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi masalah yang terjadi pada karyawan Indomaret wilayah Sunter, Jakarta Utara :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Bagaimanakah pengaruh kepribadian terhadap kinerja karyawan Indomaret wilayah Sunter, Jakarta Utara?
2. Bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Indomaret wilayah Sunter, Jakarta Utara?

C. Batasan penelitian

Karena adanya keterbatasan yang dihadapi dalam melakukan penulisan penelitian, maka peneliti melakukan batasan penelitian yang mencakup sebagai berikut :

1. Objek yang menjadi penelitian ialah hanya 5 (lima) gerai Indomaret wilayah Sunter, Jakarta Utara.
2. Subjek yang menjadi penelitian adalah seluruh karyawan di 5 (lima) gerai Indomaret wilayah Sunter, Jakarta Utara.
3. Melakukan penelitian mengenai kepribadian dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penelitian ini dilakukan guna meneliti pengaruh kepribadian dan lingkungan kerja karyawan indomaret wilayah Sunter, Jakarta Utara.

E. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:



1. Untuk mengetahui pengaruh kepribadian terhadap kinerja karyawan Indomaret wilayah Sunter, Jakarta Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Indomaret wilayah Sunter, Jakarta Utara.

F. Manfaat penelitian

Dari hasil penelitian yang didapat, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak terkait, diantaranya:

1. Bagi Indomaret

Sebagai bahan pertimbangan dan informasi bagi pihak perusahaan terkait persoalan mengenai lingkungan kerja dan kepribadian karyawan, serta dapat menjadi bahan yang dapat membantu perusahaan dalam menyelesaikan masalah dan mengambil sikap demi meningkatkan kinerja karyawan.

2. Bagi Peneliti

Dapat memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti, serta menjadi prasarana bagi peneliti dalam mengaplikasikan beberapa teori-teori yang didapat selama bangku perkuliahan mengenai sumber daya manusia serta pengaruh kepribadian dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Pembaca

Untuk memberikan masukan, informasi, dan referensi dalam menambah wawasan baik bagi pembaca atau peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.