

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

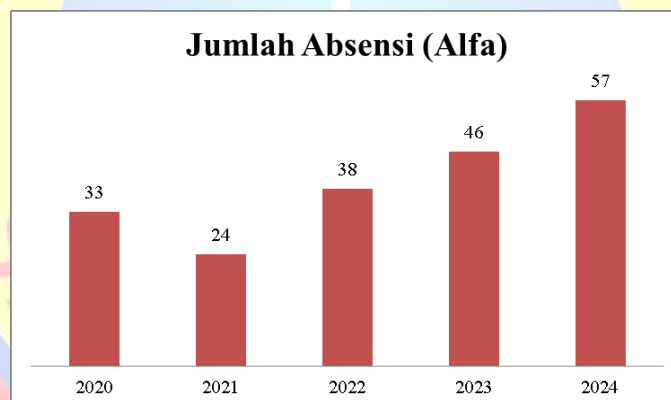
Industri ritel adalah salah satu sektor penting dalam perkembangan perekonomian nasional. Sektor ini berperan menyediakan berbagai barang konsumsi yang dibutuhkan masyarakat dalam kegiatan sehari-hari, mulai dari kebutuhan pokok hingga produk gaya hidup. Seiring dengan perkembangan zaman, industri ritel mengalami pertumbuhan yang cukup pesat sejalan dengan meningkatnya daya beli masyarakat dan pola konsumsi yang semakin dinamis.

Bentuk usaha ritel di Indonesia sangat beragam dan dapat diklasifikasikan berdasarkan skala dan model pelayanannya. Misalnya ritel tradisional seperti warung, kios dan pasar rakyat cenderung bersifat personal, memiliki skala kecil dan mengandalkan hubungan langsung dengan konsumen. Disisi lain ritel modern seperti minimarket, supermarket, hypermarket hingga toserba menyediakan sistem penjualan yang lebih terstruktur serta didukung oleh teknologi layanan dan manajemen yang lebih terorganisir secara profesional. Perbedaan ini tidak hanya terlihat dari ukuran toko, tetapi juga dari kelengkapan produk, sistem distribusi dan segmen pasar yang dilayani. Fungsi ritel tidak lagi hanya terbatas sebagai penyedia kebutuhan sehari-hari, terutama pada ritel modern berskala besar seperti pusat perbelanjaan dan toserba yang berkembang menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat seperti bersosialisasi, berekreasi sampai menikmati berbagai layanan tambahan seperti *food court*, area bermain anak bahkan fasilitas hiburan.

Asia Toserba Tasikmalaya merupakan salah satu pusat perbelanjaan modern yang berada di bawah naungan PT Asia Tritunggal Jaya dengan lokasi strategis di Jl. HZ. Mustofa No. 72–76, yang merupakan salah satu kawasan pusat kota di Tasikmalaya. Bangunan toko yang terdiri dari tiga lantai menghadirkan suasana belanja yang nyaman dan lengkap bagi masyarakat Tasikmalaya dan sekitarnya. Sebagai toserba (toko serba ada), Asia Toserba menyediakan berbagai kebutuhan harian mulai dari produk sembako, perlengkapan rumah tangga, pakaian hingga kosmetik dan perlengkapan sekolah, menjadikannya sebagai pilihan utama masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan dalam satu tempat. Selain kelengkapan produknya, Asia Toserba juga menghadirkan tata ruang yang tertata rapi serta pelayanan yang ramah, sehingga menciptakan pengalaman berbelanja yang menyenangkan bagi pengunjung dari berbagai kalangan. Tidak hanya berfokus pada belanja kebutuhan sehari-hari, Asia Toserba juga dilengkapi dengan area istirahat dan gerai makanan ringan yang memungkinkan pengunjung bersantai sejenak setelah berbelanja. Kombinasi antara kelengkapan produk dan suasana belanja yang menyenangkan membuat Asia Toserba menjadi pilihan utama masyarakat Tasikmalaya dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari sekaligus menikmati pengalaman belanja yang lebih nyaman dan efisien.

Motivasi dalam bekerja dapat diartikan sebagai dorongan dari dalam diri seseorang untuk mencapai tujuan tertentu melalui peran dan tanggung jawab yang dijalankan ditempat kerja. Dalam sektor ritel yang menuntut konsistensi pelayanan dan kecepatan operasional, motivasi kerja menjadi elemen penting

untuk menjaga keberlangsungan aktivitas perusahaan. Akan tetapi, tingkat motivasi tidak lepas dari berbagai faktor penentu seperti rasa adil atas kompensasi yang diterima serta tingkat tekanan beban kerja yang harus ditanggung. Ketika karyawan merasa penghargaan yang diberikan selaras dengan usaha yang dikeluarkan, karyawan cenderung lebih antusias dan berinisiatif dalam menyelesaikan tugas. Sebaliknya, ketidakseimbangan antara penghargaan dan beban tugas seringkali menjadi pemicu menurunnya motivasi kerja. Di Asia Toserba, situasi ini mulai terlihat dari munculnya pola peningkatan absensi ketidakhadiran (alfa) pramuniaga yang meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun dan dapat dilihat dari data dibawah ini:



Sumber : *Bagian Chief HRD Asia Toserba Tasikmalaya*

Gambar 1.1

Data Absensi Pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya

Berdasarkan gambar diatas, terlihat bahwa tingkat ketidakhadiran (alfa) pramuniaga di Asia Toserba Tasikmalaya mengalami perubahan yang cukup signifikan selama lima tahun terakhir, mulai dari tahun 2020 hingga 2024. Ketidakhadiran terendah tercatat pada tahun 2021 dengan jumlah 24 orang, setelah sebelumnya berada di angka 33 orang pada tahun 2020. Akan tetapi, mulai tahun 2022 jumlah absensi tanpa keterangan kembali meningkat secara bertahap

yaitu menjadi 38 orang pada tahun 2022, naik menjadi 46 orang di tahun 2023 dan mencapai angka tertinggi sebesar 57 orang pada tahun 2024. Pola ini menunjukkan adanya tren peningkatan ketidakhadiran yang berkelanjutan dalam tiga tahun terakhir, yang menjadi sinyal awal adanya faktor-faktor tertentu yang mempengaruhi konsistensi kehadiran karyawan dalam beberapa tahun terakhir.

Tingginya angka ketidakhadiran terutama pada kategori alfa, menjadi indikasi adanya ketidakpuasan atau tekanan yang dirasakan oleh pramuniaga dalam menjalankan pekerjaan. Salah satu faktor yang diduga berkontribusi terhadap kondisi tersebut adalah persepsi terhadap sistem kompensasi yang berlaku serta beban kerja yang dirasa tidak sebanding dengan kapasitas individu. Untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi motivasi kerja pramuniaga di Asia Toserba Tasikmalaya, peneliti melakukan pra survei berdasarkan beberapa indikator yang relevan dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Hasil Pra Survei Tingkat Motivasi Kerja Pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya

No	Indikator	Jawaban Responden			
		Setuju		Tidak Setuju	
		F	%	F	%
1	Pramuniaga merasa antusias dan termotivasi untuk menjalankan tugas pekerjaan setiap hari.	5	12,5	35	87,5
2	Pramuniaga tetap masuk kerja meskipun sedang merasa lelah atau tidak dalam kondisi terbaik.	20	50	20	50
3	Pramuniaga selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan tepat waktu tanpa ditunda-tunda	13	32,5	27	67,5
4	Pramuniaga merasa memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan tim kerja	12	30	28	70
Rata-Rata			31,25		68,75

Merujuk pada Tabel 1.1 mayoritas responden menunjukkan tingkat motivasi kerja yang rendah. Sebanyak 87,5% responden tidak merasa antusias menjalankan tugas harian, mencerminkan minimnya semangat kerja. Sebanyak 50% mengaku tidak tetap masuk kerja saat merasa lelah, sementara 67,5% cenderung menunda penyelesaian tugas, menandakan lemahnya disiplin dan tanggung jawab. Selain itu, 70% responden merasa tidak memiliki peran penting dalam tim, menunjukkan kurangnya keterikatan terhadap tujuan kerja. Secara keseluruhan, 68,75% responden memberikan respon negatif terhadap indikator motivasi kerja, menandakan perlunya perhatian lebih dalam upaya peningkatan motivasi pramuniaga di Asia Toserba Tasikmalaya.

Keterkaitan antara kebijakan perusahaan khususnya dalam aspek kompensasi dan beban kerja terhadap motivasi kerja karyawan turut dibuktikan dalam penelitian sebelumnya, yang dilakukan oleh Nurma Susilowati (2018) pada karyawan PT Bank Syariah Mandiri KCP Kartasura. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas kompensasi serta tingkat beban kerja yang proporsional berkontribusi terhadap peningkatan motivasi karyawan. Hasil tersebut memperkuat dugaan bahwa keseimbangan antara hak yang diterima dan tanggung jawab yang dijalankan menjadi faktor penting dalam mendorong semangat kerja seseorang.

Melihat pentingnya peran kebijakan perusahaan terhadap motivasi kerja, kompensasi menjadi bagian yang patut mendapat perhatian khusus dalam penelitian ini. Kompensasi merupakan bentuk apresiasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai imbalan atas dedikasi dan upaya yang telah

karyawan berikan. Kompensasi tidak hanya terbatas pada gaji pokok, melainkan juga mencakup berbagai bentuk penghargaan lainnya seperti tunjangan, bonus, upah lembur, insentif hingga fasilitas yang mendukung kesejahteraan karyawan. Dalam dunia kerja saat ini, kompensasi memiliki peran yang lebih luas bukan hanya sebagai alat pemenuhan kebutuhan ekonomi, tetapi juga sebagai bentuk pengakuan dan tolak ukur keadilan dalam organisasi. Di tengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif serta meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesejahteraan karyawan, kompensasi menjadi sarana komunikasi tidak langsung antara perusahaan dan tenaga kerjanya. Melalui kompensasi yang diterima, karyawan dapat menilai sejauh mana kontribusi mereka dihargai dan diakui.

Untuk mengetahui bagaimana persepsi pramuniaga terhadap kompensasi yang diberikan oleh Asia Toserba, peneliti melakukan pra-survei awal yang hasilnya disajikan pada tabel berikut

Tabel 1.2
Hasil Pra Survei Kompensasi di Asia Toserba Tasikmalaya

No	Indikator	Jawaban Responden			
		Setuju		Tidak Setuju	
		F	%	F	%
1	Besaran kompensasi dihitung dengan jelas dan transparan.	13	32,5	27	67,5
2	Besaran kompensasi/upah lembur yang diterima sudah sesuai berdasarkan perhitungan aturan pemerintah.	7	17,5	33	82,5
3	Besarnya upah lembur yang diterima sesuai dengan waktu dan usaha yang diberikan.	11	27,5	29	72,5
4	Penetapan insentif atau premi yang diberikan sesuai dengan beban kerja.	18	45	22	55
Rata-Rata			31		69

Berdasarkan tabel 1.2 Hasil prasurvei tersebut menunjukkan bahwa pramuniaga tidak merasa puas atas kompensasi yang diberikan, hal tersebut ditunjukkan pada jawaban responden yang rata-rata menyatakan tidak setuju sebesar 69%. Temuan ini mencerminkan adanya ketidakpuasan dalam hal pemberian upah lembur yang dianggap tidak sesuai dengan perhitungan berdasarkan aturan pemerintah. Selain itu, masih banyak pramuniaga yang menilai bahwa besaran kompensasi dan penetapan insentif yang diberikan belum mencerminkan keadilan. Hal ini diperkuat oleh data pada Tabel 1.3 yang menunjukkan bahwa sistem pembayaran upah lembur di Asia Toserba belum sesuai dengan aturan pemerintah yang berlaku.

Tabel 1.3

Perbandingan Upah Lembur Pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya dengan Perhitungan Upah Lembur Berdasarkan Aturan Pemerintah

Bulan	Upah Lembur per/Jam (Rp)	Perhitungan Upah Lembur Berdasarkan Aturan Depnaker (Rp)
Januari	Rp. 12.450	Rp 16.196,32
Februari	Rp. 12.450	Rp 16.196,32
Maret	Rp. 12.450	Rp 16.196,32
April	Rp. 12.450	Rp 16.196,32
Mei	Rp. 12.450	Rp 16.196,32
Juni	Rp. 12.450	Rp 16.196,32
Juli	Rp. 12.450	Rp 16.196,32
Agustus	Rp. 12.450	Rp 16.196,32
September	Rp. 12.450	Rp 16.196,32
Oktober	Rp. 12.450	Rp 16.196,32
November	Rp. 12.450	Rp 16.196,32
Desember	Rp. 12.450	Rp 16.196,32

Sumber : Bagian Chief HRD Asia Toserba Tasikmalaya

Dari tabel 1.3 dapat diketahui bahwa pemberian upah lembur di Asia Toserba Tasikmalaya masih dibawah aturan perhitungan pemerintah, sehingga

pramuniaga merasa kurang dihargai atas tenaga dan jasa yang telah mereka berikan. Masalah kompensasi yang lainnya yaitu kurangnya perhatian perusahaan dalam mengapresiasi hasil kerja karyawan dalam bentuk bonus, perusahaan juga dinilai kurang dalam memberikan insentif atau premi, karena tidak sesuai dengan beban kerja karyawan.

Sehingga berdasarkan penilaian dan perbandingan besaran upah lembur diatas, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja dapat dipengaruhi oleh kompensasi yang dibayarkan oleh perusahaan, hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya Putri dan Harefa Arief (2021) yang menyebutkan bahwa kompensasi tidak hanya berperan sebagai imbalan atas pekerjaan, tetapi juga menjadi cerminan bagaimana organisasi menghargai kontribusi karyawannya secara adil dan proporsional. Jika perusahaan gagal memberikan kompensasi yang memadai maka akan memunculkan rasa ketidakadilan yang pada akhirnya berdampak pada motivasi kerja.

Selain kompensasi, faktor lain yang tidak kalah penting salah satunya ialah beban kerja. Beban kerja mencakup semua tugas dan kewajiban yang harus diselesaikan oleh individu dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan posisi atau jabatan yang di duduki. Beban kerja tidak hanya mencakup jumlah pekerjaan, tetapi juga mempertimbangkan tingkat kesulitan, tekanan serta waktu penyelesaian yang tersedia. Beban kerja yang tidak seimbang dapat berdampak negatif terhadap kondisi fisik maupun psikologis karyawan seperti kelelahan, stres hingga menurunnya semangat kerja. Dalam penelitian (Munasib 2024) dinyatakan bahwa tingkat motivasi kerja dipengaruhi oleh kondisi kerja, termasuk

beban kerja yang diterima karyawan. Beban kerja yang terlalu berat atau tidak sesuai akan menurunkan motivasi kerja dan menimbulkan stres kerja yang kemudian berpengaruh pada produktivitas dan tingkat kepuasan dalam menjalankan tugas.

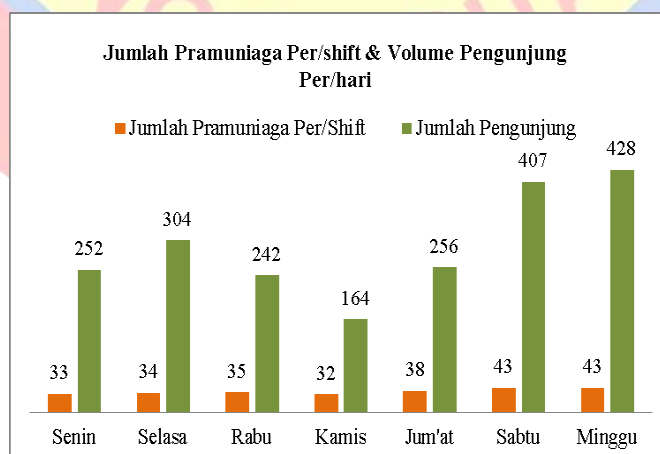
Untuk menggali lebih dalam mengenai pengaruh beban kerja terhadap motivasi kerja karyawan, peneliti melakukan prasurvei dengan menyebarkan kuesioner kepada 40 responden. Langkah ini bertujuan untuk mengidentifikasi potensi aspek-aspek yang perlu mendapat perhatian lebih dalam upaya meningkatkan motivasi dan keterlibatan karyawan yang hasilnya disajikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1.4
Pra Survei Beban Kerja Pada Asia Toserba Tasikmalaya

No	Indikator	Jawaban Responden			
		Setuju		Tidak Setuju	
		F	%	F	%
1	Beban kerja yang diberikan sudah merata di setiap bagian	9	22,5	31	77,5
2	Karyawan mendapatkan bantuan yang cukup dalam menangani barang berat.	17	42,5	23	57,5
3	Beban kerja karyawan tidak terlalu berat	7	17,5	33	82,5
4	Karyawan tidak mengalami kesulitan dalam menangani volume pekerjaan sehari-hari.	20	50	20	50
Rata-rata			33		67

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan "Tidak Setuju" terhadap sebagian besar indikator beban kerja.

Dengan rata-rata ketidaksetujuan mencapai 67%, hal ini mengindikasikan bahwa kebanyakan pramuniaga menganggap beban kerja yang diterima tidak proporsional, baik dalam hal volume tugas, kompleksitas pekerjaan maupun fasilitas pendukung. Tingkat ketidakpuasan ini menunjukkan adanya risiko beban kerja berlebih yang dapat mengakibatkan penurunan motivasi serta kelelahan secara fisik dan psikologis. Hal tersebut sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya, seperti yang disampaikan oleh (Kusumawardhani 2024) bahwa beban kerja berlebihan yang tidak disertai dukungan yang cukup dapat berdampak pada penurunan motivasi dan antusiasme kerja, dimana apabila kondisi ini berkelanjutan akan berpotensi mempengaruhi produktivitas karyawan dan organisasi secara keseluruhan. Guna mendukung temuan tersebut, peneliti menyertakan data perbandingan jumlah pramuniaga per/shift dengan volume pengunjung harian di Asia Toserba Tasikmalaya untuk menunjukkan adanya potensi beban kerja berlebih akibat tidak seimbangnya jumlah karyawan dengan intensitas kegiatan operasional.



Sumber : Bagian Chief HRD Asia Toserba Tasikmalaya

Gambar 1.2

Data Jumlah Pramuniaga Asia Toserba Tasikmalaya Per/Shift

Berdasarkan data internal perusahaan, pramuniaga per/shift di Asia Toserba Tasikmalaya berkisar 32 sampai dengan 43 orang per/hari, sementara jumlah pengunjung konsisten cukup tinggi tanpa diikuti penambahan karyawan yang proporsional. Ketidakseimbangan ini menunjukkan potensi beban kerja berlebihan karena kapasitas sumber daya manusia tidak sesuai dengan intensitas operasional. Hal tersebut dapat meningkatkan beban fisik pramuniaga, khususnya dalam restocking dan penataan rak yang lebih intensif akibat perputaran barang tinggi saat jam sibuk.

Berdasarkan data pada tabel pra survei mengenai kompensasi dan beban kerja serta didukung oleh data jumlah pramuniaga per/shift yang tidak sebanding dengan volume pengunjung harian, terlihat adanya kondisi kerja yang kurang ideal. Ketidakesesuaian kompensasi dan ketimpangan beban kerja tersebut diduga menjadi faktor penyebab tingginya tingkat ketidakhadiran pramuniaga tanpa keterangan (alfa) yang mengindikasikan adanya penurunan motivasi kerja. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Motivasi Kerja Pramuniaga Pada Asia Toserba Tasikmalaya”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, sebagai acuan dalam penelitian ini penulis mengidentifikasi permasalahan yang ada pada Asia Toserba Tasikmalaya diantaranya sebagai berikut:

1. Masih terdapat karyawan yang merasa tidak termotivasi untuk menjalankan tugas pekerjaan setiap hari.

2. Masih terdapat pramuniaga yang tidak menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu.
3. Masih terdapat pramuniaga yang merasa tidak memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan tim kerja.
4. Masih terdapat pramuniaga yang merasa kompensasi yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan usaha dan tenaga yang dicurahkan.
5. Masih terdapat pramuniaga yang merasa kompensasi tidak dihitung dengan jelas dan sesuai ketentuan.
6. Masih terdapat pramuniaga yang merasa kompensasi yang diberikan tidak meningkatkan motivasi kerja.
7. Masih terdapat pramuniaga yang merasa beban kerja yang diberikan tidak merata di setiap bagian.
8. Masih terdapat pramuniaga yang merasa tidak mendapatkan bantuan yang cukup dalam menangani barang berat.
9. Masih terdapat pramuniaga yang merasa beban kerja terlalu berat.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan. Agar penelitian ini lebih focus dan mendalam, maka peneliti membatasi variabel sebagai berikut;

1. Variabel bebas (independent) dalam penelitian ini adalah Kompensasi dan Beban Kerja.
2. Variabel terikat (dependent) dalam penelitian ini adalah Motivasi Kerja Pramuniaga

3. Unit analisis dalam penelitian ini adalah karyawan pada Asia Toserba Tasikmalaya

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah, maka ada beberapa hal yang akan menjadi pembahasan utama dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu;

1. Bagaimana Kompensasi, Beban Kerja dan Motivasi kerja pramuniaga pada Asia Toserba Tasikmlaya?
2. Seberapa besar pengaruh Kompensasi terhadap Motivasi Kerja pramuniaga pada Asia Toserba Tasikmalaya?
3. Seberapa besar pengaruh Beban Kerja terhadap Motivasi Kerja pramuniaga pada Asia Toserba Tasikmalaya?
4. Seberapa besar pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja terhadap Motivasi Kerja pramuniaga pada Asia Toserba Tasikmalaya?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan untuk penyusunan tugas akhir serta untuk mengkaji bagaimana pengaruh Kompensasi dan Beban kerja terhadap Motivasi Kerja pramuniaga pada Asia Toserba Tasikmalaya, sebagai salah satu syarat penyelesaian studi untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini diantaranya ialah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan Kompensasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja pramuniaga pada Asia Toserba Tasikmalaya.
2. Untuk menganalisis Pengaruh Kompensasi terhadap Motivasi Kerja pramuniaga pada Asia Toserba Tasikmalaya.
3. Untuk Menganalisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Motivasi kerja pramuniaga pada Asia Toserba Tasikmalaya.
4. Untuk menganalisis Pengaruh Kompensasi dan beban Kerja terhadap Motivasi Kerja pramuniaga pada Asia Toserba Tasikmalaya.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan bidang manajemen, khususnya mengenai bidang manajemen sumber daya manusia yaitu mengenai pengaruh system pembayaran upah lembur dan keadilan kompensasi terhadap motivasi kerja pramuniaga.

1.6.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi PT Asia Tritunggal Jaya mengenai pentingnya Kompensasi dan Beban Kerja untuk meningkatkan motivasi kerja pramuniaga di unit usaha Asia Toserba Tasikmalaya.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Asia Tritunggal Jaya unit usaha Asia Toserba Tasikmalaya yang berlokasi di Jl. HZ. Mustofa No.72-76, Yudanagara, Kec. Cihideung, Kota. Tasikmalaya, Jawa Barat 46113.

1.7.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada semester genap tahun ajaran 2024/2025. Dimulai dari bulan Februari 2025 sampai dengan bulan Juli 2025, dengan jadwal penelitian sebagai berikut pada tabel 1.5

Tabel 1.5
Jadwal Penelitian

No	Jadwal Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					
		Maret 2025	April 2025	Mei 2025	Juni 2025	Juli 2025	Agustus 2025
1	Pengajuan Judul						
2	Perizinan Penelitian						
3	Penyusunan BAB I						
4	Penyusunan BAB II & BAB III						
5	Sidang UP						
6	Pengolahan Data						
7	Penyusunan BAB IV & BAB V						
8	Daftar Sidang Akhir						
9	Sidang Akhir						