

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Dunia kerja saat ini, jumlah perusahaan di Indonesia semakin bertambah sehingga mengakibatkan situasi yang kompetitif. Situasi kompetitif ini terjadi karena jumlah – jumlah perusahaan yang bidangnya serupa semakin bermunculan. Situasi yang semakin kompetitif ini mengakibatkan timbulnya persaingan yang semakin ketat, sehingga menuntut perusahaan harus mempunyai Sumber Daya Manusia yang berkualitas.

Salah satu bidang perusahaan yang ketat situasi kompetitifnya adalah perusahaan – perusahaan yang bergerak dalam bidang ritel modern. Ritel atau eceran adalah salah satu cara pemasaran produk meliputi semua aktivitas yang melibatkan penjualan barang secara langsung ke konsumen akhir untuk penggunaan pribadi dan bukan bisnis. Organisasi ataupun seseorang yang menjalankan bisnis ini disebut sebagai pengecer. Pada prakteknya pengecer melakukan pembelian barang ataupun produk dalam jumlah besar dari produsen, ataupun pengimport baik secara langsung ataupun melalui grosir, untuk kemudian dijual kembali kedalam jumlah kecil. Jenis barang yang dijual disini meliputi produk makanan, Peranti keras – perabot rumah tangga, elektronik



konsumen, mebel (furnitur), dan alat olahraga, peranti biasa atau peranti konsumsi – pakaian dan barang tenunan lainnya.

Perkembangan bisnis ritel di Indonesia dapat dikatakan cukup pesat akhir-akhir ini, terutama ritel modern dalam semua variasi jenisnya. Beberapa faktor pendukung perkembangan usaha ritel modern diantaranya adalah cukup terbukanya peluang pasar, perkembangan usaha manufaktur yang akan memasok produknya ke *retailer* (peritel), dan upaya pemerintah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dengan cara salah satunya mengembangkan bisnis ritel. Perkembangan yang dialami bisnis ritel, dalam perjalanannya bukannya tanpa menimbulkan masalah sama sekali. Banyaknya pemain dalam bisnis ritel membuat persaingan menjadi sangat ketat.

Dalam perusahaan ritel modern ini didalamnya tentu terdapat karyawan yang memasarkan barang yang dijual pada customer. Sehingga bertahan dan berkembangnya perusahaan ini tentunya dipengaruhi oleh SDM yang dimiliki perusahaan tersebut. Salah satu perusahaan ritel modern yang terkenal di Indonesia ini adalah PT. Matahari Department Store. Matahari Department Store adalah perusahaan ritel dalam bidang department store. Matahari Department Store merupakan ritel terbesar di Indonesia untuk produk busana fashion, produk kecantikan dan produk perlengkapan rumah tangga. Matahari Department Store ini bukan satu-satunya perusahaan ritel yang ada di Indonesia, tentunya perusahaan ini memiliki saingan perusahaan - perusahaan yang serupa , seperti gerai Metro, Sogo, dan Ramayana, serta masih banyak lagi gerai ritel serupa baik



modern maupun tradisional. Tentunya hal ini akan menjadikan Matahari tetap berusaha menjadi perusahaan ritel yang tetap berdiri meskipun mempunyai banyak saingan.

Perusahaan harus mampu mempertahankan kinerja organisasi secara keseluruhan, baik kinerja organisasi, individu, maupun kelompok. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja, kesuksesan, dan keefektifan organisasi. Tidak hanya barang-barang dengan model-model terbaru dan mengikuti tren masa kini yang menjadi andalan agar Matahari Department Store tetap eksis, melainkan segi pelayanan juga diutamakan. Sehingga kecapakan pramuniaga yang langsung terjun melayani *customer* yang datang inilah menjadi salah satu peran penting dalam memasarkan barang dagangan Matahari Department Store. Kecakapan pramuniaga ini mulai dari keramahan, cekatan, tetap bersemangat dalam bekerja melayani customer yang datang, serta pandai menjual barang pada customer untuk memenuhi target yang harus dicapainya.

Adanya target yang harus dicapai ini, membuat para pramuniaga harus selalu bekerja keras dalam memberikan pelayanan serta menjual produk-produk yang tersedia di Matahari. Dalam hal inilah, kinerja mereka yang baik sangat dibutuhkan oleh perusahaan. Melihat realitas yang ada, ternyata tidak semua karyawan dapat bekerja secara maksimal terhadap perusahaannya. Salah satu dampak yang terlihat pada kualitas karyawan adalah pada *job performance* atau biasa disebut dengan prestasi kerja, *job performance* atau prestasi kerja



merupakan hasil akhir yang dapat dilihat dari jerih payah setiap karyawan yang telah bekerja untuk perusahaannya. Apakah kinerjanya telah sesuai yang diharapkan oleh perusahaan, atau malah sebaliknya. Salah satu indikator manusia berkualitas adalah mempunyai prestasi kerja tinggi. *Job performance* atau prestasi kerja ini sangat diperlukan oleh Perusahaan, karena sebagai acuan apakah karyawannya bekerja secara baik atau malah sebaliknya.

Job performance menurut Yuki dan Wexley (1992) adalah berkenaan dengan apa yang dihasilkan seseorang, dari perilaku kinerjanya. Individu yang kinerjanya tinggi disebut sebagai orang yang produktif dan sebaliknya individu yang produktivitasnya rendah, dikatakan kinerjanya rendah. Byars dan Rue (1985) mengemukakan dua faktor yang mempengaruhi *job performance*, yaitu faktor-faktor individu dan faktor lingkungan. Faktor-faktor individu yang dimaksudkan adalah: usaha (*effort*), kemampuan (*abilities*), dan persepsi terhadap perannya (*role/task perception*) sedangkan faktor-faktor situasional yang dimaksud adalah kondisi fisik, peralatan, waktu, material, pendidikan, “supervision”, desain organisasi, pelatihan, dan keberuntungan.

Pegawai atau karyawan yang memiliki *job performance* yang bagus akan selalu sadar secara penuh mengenai tanggung jawabnya masing-masing dan berusaha melaksanakan segala tugas yang diberikan kepadanya dengan baik sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal. Sebaliknya apabila seorang pegawai yang *job performancenya* kurang



memuaskan perusahaannya hanya akan memberikan dampak negatif bagi pegawai itu sendiri maupun perusahaan tempat ia bekerja. *Job performance* merupakan faktor penting untuk mendukung keberhasilan suatu pekerjaan seseorang baik dalam kapasitas pribadi maupun sebagai seorang anggota suatu organisasi/lembaga. Banyak akibat yang tidak menguntungkan bagi organisasi disebabkan oleh kinerjanya yang rendah. Pentingnya peran Pramuniaga sebagai ujung tombak perusahaan tentu berarti bahwa mereka harus memiliki *job performance* yang baik.

Ada berbagai macam faktor yang dapat mempengaruhi *job performance*. Dalam beberapa penelitian Luthans, dkk. Menjelaskan bahwa *psychological capital* berperan terhadap *performance*. *Psychological capital* merupakan keadaan positif psikologis seseorang yang berkembang dan terdiri dari karakteristik adanya kepercayaan diri (*self efficacy*) dalam semua tugas, optimisme (*optimism*), harapan (*hope*), serta kemampuan untuk bertahan dan maju ketika dihadapkan pada sebuah masalah (*resiliency*) (Luthans, Youssef, & Avolio, 2007). Karena hal ini yang nantinya akan mempengaruhi hasil *job performance* mereka pada akhirnya, mereka bekerja keras bagaimana caranya tetap memenuhi target atau bahkan melampaui target yang harus dicapai per bulan agar perusahaan tetap mau mempekerjakan mereka, sehingga pada akhirnya gerai yang mereka tempati bekerja juga mencapai target penjualan yang harus dicapai dan gerai tersebut tetap berdiri, meskipun gerai Matahari satu



dengan Matahari yang lain tetap bersaing demi mencapai target penjualan perbulan yang harus dicapai gerai tersebut. Dan pada akhirnya PT. Matahari Department Store tetap berdiri kokoh untuk bersaing dengan perusahaan ritel yang serupa.

Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian pada pramuniaga PT. Matahari Department Store Cabang Supermal Pakuwon Indah Surabaya karena adanya sebuah realitas yang perlu dikaji lebih lanjut. Karena berdasarkan studi awal yang sudah dilakukan oleh peneliti didapatkan sebuah realitas yang muncul dimana ada beberapa pramuniaga yang *Job performancenya* tinggi yang selalu memenuhi target penjualan bahkan sampai melampaui target penjualan yang harus dicapainya.

Hal inilah yang membuat peneliti tertarik, apakah *job performance* yang tinggi terutama dalam keberhasilan mencapai target penjualan produk-produk Matahari ini terjadi karena *psychological capital* yang tinggi terdapat dalam diri pramuniaga tersebut. Dan begitu juga sebaliknya, apakah *job performance* yang rendah disebabkan oleh *psychological capital* yang terdapat dalam diri pramuniaga tersebut rendah juga.

Empat komponen yang terdapat dalam *Psychological capital* inilah yang akan menjadi pedoman penelitian, yaitu (Kepercayaan diri) *Self-efficacy*, Optimisme (*optimism*), harapan (*hope*), serta *reciliency* pada setiap pramuniaga. Yang nantinya apakah benar-benar berpengaruh pada *job performancenya*. Sikap selalu



percaya diri yang ditunjukkan dalam bekerja baik dalam melayani *customer* ataupun bekerjasama dengan rekan kerja. Sikap optimisme yang ditunjukkannya agar target penjualan yang dibebankan padanya dapat terpenuhi. Apakah terdapat harapan yang tinggi pada pramuniaga, yang mana mempunyai harapan tinggi untuk selalu memajukan perusahaan melalui ide-ide kreatif serta inovasinya. Serta *resiliency* yaitu ketahanan kerjanya meskipun menghadapi situasi apapun dalam situasi internal maupun lingkungan kerjanya, sekalipun dalam situasi tertekan apakah dia bisa tetap bertahan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu apakah ada hubungan antara *psychological capital* dengan *job performance* pramuniaga Matahari Department Store cabang Pakuwon Supermal Indah Surabaya.

C. Keaslian Penelitian

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti menemukan beberapa kajian riset terdahulu mengenai variabel *psychological capital* yang dijadikan sebagai pedoman dalam penelitian ini. Penelitian mengenai *job performance* atau prestasi kerja pada karyawan memang telah cukup banyak dilakukan.



Penelitian tentang *psychological capital* misalnya yang dilakukan oleh Luthans, dkk, (2007). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dimana mencari hubungan PsyCap dengan *performance* dan kepuasan kerja karyawan pada perusahaan manufaktur dan perusahaan jasa. Meskipun ada hasil yang beragam untuk empat komponen individu (*Self-efficacy, Hope, Optimism, Resilience*), dukungan penuh ditemukan untuk Hipotesis 1 tentang keseluruhan PsyCap memiliki hubungan positif yang signifikan dengan *performance* ($r = .33$, $p < .01$ di perusahaan manufaktur dan $r = .22$, $p < .01$ di perusahaan jasa) dan kepuasan ($r = .32$, $p < .01$ di perusahaan manufaktur dan $r = .53$, $p < .01$ di perusahaan jasa). Untuk Hipotesis 2 tentang keseluruhan PsyCap memiliki hubungan yang relatif kuat dengan *performance* dan kepuasan dari masing-masing komponen.

Penelitian lain oleh Luthans, dkk (2008). Menggunakan sampel penelitian berjumlah 404 responden laki-laki dan perempuan. Studi ini mengkaji apakah konstruk modal psikologis yang positif (terdiri dari harapan, ketahanan, optimisme, dan efikasi diri) memainkan peran dukungan dalam menengahi efek dari iklim organisasi yang menghubungkan *performance* karyawan. Memanfaatkan tiga sampel yang beragam, hasil menunjukkan bahwa modal psikologis (*Psychological capital*) karyawan secara positif berhubungan dengan *performance* mereka. Hipotesis utama penelitian ini bahwa modal psikologis (*Psychological Capital*) karyawan sebagai mediasi antara iklim yang mendukung pada *performance* karyawan. Dalam penelitian ini ditemukan di dua sampel



heterogen dalam penelitian ini, *psychological capital* berhubungan positif dengan *performance*, kepuasan, dan komitmen.

Penelitian lain oleh Funmilola, dkk. (2013), meneliti dampak dari dimensi kepuasan kerja terhadap kinerja Usaha kecil dan menengah karyawan di Ibadan metropolis, selatan barat Nigeria. Teknik sample random sampling diadopsi untuk mengumpulkan data dari 105 responden dari tiga sektor berbeda melalui kuesioner terstruktur. Kedua Pearson Product Moment dan Koefisien Korelasi Beberapa Analisis Regresi yang digunakan untuk analisis data dengan bantuan paket statistik untuk ilmu-ilmu sosial (SPSS) versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Job Performance*. Studi menyimpulkan bahwa operator UKM harus menggunakan dimensi kepuasan kerja ini sebagai instrumen kebijakan untuk retensi dan sebagai strategi yang memiliki kecenderungan untuk mengurangi turnover karyawan dan meningkatkan kinerja.

Selanjutnya penelitian lain yang dilakukan oleh Fred Luthans, Bruce J. Avolio, Fred O. Walumbwa, dan Weixing Li (2005), menggunakan sampel penelitian para pekerja di Cina. Dengan dua populasi, yakni dua perusahaan swasta dan satu perusahaan BUMN. Dalam penelitian tersebut, Luthans, dkk berupaya apakah *psychological capital* dari para pekerja ini berhubungan dengan *performancenya*. Dari dua perusahaan swasta dikumpulkan sampel sebanyak 422 orang, dan dari satu perusahaan BUMN terdapat sampel berjumlah 272 orang. Data *performance* diperoleh dari penilaian langsung oleh



supervisor di semua tiga pabrik tersebut dan juga data gaji berdasarkan jasa yang tersedia untuk 272 pekerja di salah satu pabrik BUMN. Untuk mengukur *psychological capital*, Luthans, dkk., menggunakan kuesioner *psychological capital*. Dari hasil penelitiannya dikemukakan bahwa terdapat hasil ($r = 0,26$, $p < 0,01$) yang menunjukkan adanya hubungan *psychological capital* dengan *performance* para pekerja di Cina.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Nikodemus Rahmat Mukti, 2009, Universitas Airlangga, mengungkapkan bahwa ada hubungan *Psychological Capital* dengan *Job Performance* pada Salesperson Mobil. Penelitiannya dilakukan pada salesperson PT. Mandala Mandiri Motor yang merupakan dealer mobil Honda di Surabaya. Jumlah subjek sebanyak 36 orang diambil dari populasi total sebanyak 40 orang. Alat pengumpul data *Psychological Capital* menggunakan kuisisioner adaptasi PCQ (*Psychological Capital Questionnaire*) milik Luthans, dkk. Pengumpulan data *Job Performance* dilakukan dengan menggunakan studi dokumen, berupa data penjualan P.T Mandala Mandiri Motor. Analisis data dilakukan dengan teknik Spearman Rank- Order Correlation dengan bantuan SPSS versi 15. Dari hasil analisis data penelitian diperoleh nilai korelasi antara *Psychological Capital* dengan *Job Performance* sebesar 0,454 dengan signifikansi sebesar 0,003. Hal ini menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara *Psychological Capital* dengan *Job Performance*.

Berdasarkan dari beberapa penelitian sebelumnya diatas, persamaan penelitian ini dengan beberapa penelitian diatas adalah sama-sama menggunakan variabel



psychological capital dan *Job performance*. Tetapi dalam hal ini tentu penelitian yang akan dilakukan ini memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang sudah disebutkan diatas. Disini peneliti menggunakan populasi yang berbeda, yaitu karyawan dengan posisi pramuniaga pada PT. Matahari Department Store Cabang Supermal Pakuwon Indah Surabaya. Selain itu, jika pada penelitian-penelitian sebelumnya menggunakan skala sampel yang banyak (mencapai ratusan responden), dalam penelitian kali ini sampel yang digunakan yaitu dengan skala kecil yang hanya mencapai 34 responden, karena 34 responden ini merupakan bagian dari pramuniaga yang bekerja di Matahari Department Store Cabang Supermal Pakuwon Indah Surabaya, sehingga tidak ada responden lagi dalam Matahari cabang Pakuwon ini yang memenuhi kriteria dalam penelitian ini. Selain itu dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yang dapat membedakan dengan penelitian sebelum-sebelumnya yang sudah disebutkan diatas, serta menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Dan meskipun dalam penelitian ini menggunakan adaptasi *Psychological Capital Questionnaire* dari penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Luthans, dkk., peneliti menambahkan jumlah aitem yang semulanya berjumlah 24, menjadi 48 aitem. 24 aitem tambahan ini buatan peneliti sendiri yang telah dikembangkan dari indikator –indikator yang terdapat dalam teori Luthans, dkk., selain itu untuk pengukuran *job performance*, peneliti membuat sebuah kuesioner berupa penilaian kinerja, yang dimensi dan indikatornya berasal dari teori Borman dan Motowildo (1993), dalam Sonnentag, dkk., dan telah disesuaikan dengan aspek-aspek kinerja



yang digunakan pada *performance appraisal* oleh Matahari Department Store Cabang Supermal Pakuwon Indah Surabaya.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan di capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *psychological capital* dengan *job performance* pramuniaga Matahari Department Store cabang Pakuwon Supermal Indah Surabaya.

E. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat secara teoritis

- a. Menambah khasanah informasi dan hasil penelitian dalam bidang psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi.
- b. Menambah khasanah informasi dan hasil penelitian dalam bidang psikologi positif.
- c. Diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peneliti lain yang berkenaan dengan *psychological capital* dan *job performance*.

2. Manfaat Secara Praktis



- a. Sebagai referensi bagi Matahari Department Store untuk meningkatkan kinerja perusahaan sehingga dapat memaksimalkan target perusahaan yang harus selalu dicapai.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia ilmu pengetahuan pada umumnya dan pengembangan Sumber Daya Manusia khususnya dalam lingkungan perusahaan yang bergerak dibidang ritel.
- c. Sebagai masukan bagi peneliti berikutnya dalam mengembangkan penelitian tentang pengetahuan dibidang Sumber Daya Manusia.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika dalam penulisan penelitian digunakan agar tidak terjadi tumpang tindih dalam setiap pembahasan. Secara garis besar penulisan hasil penelitian ini dibagi menjadi 3 (*tiga*) bagian, yaitu Bagian Awal, Bagian inti, dan Bagian Akhir. Dimana pada bagian inti terdiri dari lima bab pembahasan yang disusun secara sistematis, sehingga mempermudah penulis untuk mengklasifikasikan poin-poin dalam penulisan skripsi ini, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari beberapa sub bab, yaitu: latar belakang, rumusan masalah, keaslian penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.



BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

(a). *Job Performance* yang terdiri dari: pengertian *job performance*, komponen *job performance*, faktor-faktor yang mempengaruhi *job performance*, serta pengukuran *job performance*.

(b) *Psychological capital* yang terdiri dari: Pengertian *Psychological capital*, dimensi-dimensi *psychological capital* (*self-efficacy, hope, optimism, resilience*), dan *Psychological Capital* sebagai konstruk yang berbeda. Bab ini juga memuat hubungan antar variabel dan juga kerangka teoritik serta yang terakhir adalah hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari: pendekatan dan jenis penelitian, subjek penelitian, populasi dan sampling, variabel penelitian termasuk didalamnya variabel independen dan dependen, blueprint variabel, uji validitas dan reliabilitas kedua variabel dan normalitas data.

BAB IV : LAPORAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang laporan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yang terdiri dari: persiapan penelitian yang terdiri dari persiapan awal, penyusunan kuesioner, kemudian pelaksanaan penelitian, hasil penelitian dan yang terakhir pembahasan hasil penelitian.



BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari seluruh bab dengan isi kesimpulan dan saran penelitian berikutnya.

