

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis ritail di Indonesia ini semakin pesat dan ketat yang dapat dilihat dari pertumbuhannya bisnis-bisnis ritel modern yang bergerak dipusat-pusat perbelanjaan. Persaingan bisnis ritel atau eceran mengalami perkembangan ditandai dengan semakin banyaknya bisnis ritel tradisional yang mulai membenahi diri menjadi bisnis ritel modern. Indonesia sebagai salah satu negara yang mempunyai penduduk terbesar di dunia dan merupakan negara yang memiliki tingkat konsumsi akan barang-barang ritel yang tinggi pula, maka tidak mengherankan jika perusahaan-perusahaan ritel baik yang ada didalam negeri maupun di luar negeri berlomba-lomba untuk melakukan investasi disektor ini.

Kondisi ini membuat perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan yang baik dibidang ritail, dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah penjualan. Namun karena pesaing terus bertambah, membuat karyawan mencari tempat bekerja yang lebih baik untuk dirinya. Salah satu perusahaan ritel di Indonesia yang mampu dan sedang mengembangkan diri untuk dapat bersaing pada sektor industry ritel ini adalah Alfamart. Perusahaan ini dibawah naungan PT. Sumber Alfria Trijaya. Tbk toko Alfamart tercatat pada bulan Mei 2016 sudah berjumlah 11.740 dan tersebar di 32 kota yaitu Cileungsi, Bogor, Bekasi, Karawang, Cikokol, Parung, Bali, Bandung 1, Bandung 2, Plumbon, Lombok, Cilacap, Klaten, Semarang, Rembang, Malang, Jember, Sidoarjo, Balaraja, Lampung, Kotabumi, Cianjur, Palembang, Batam, Medan, Pekanbaru, Manado, Makassar, Jambi, Banjarmasin, Pontianak, dan Serang. Menjadi jaringan distribusi ritel terkemuka yang dimiliki oleh masyarakat luas, berorientasi kepada pemberdayaan pengusaha kecil, pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen, serta mampu bersaing secara global dengan Visi perusahaan. Dengan motto “belanja puas harga pas”.

Sampai saat ini Alfamart merupakan minimarket yang sudah tersebar di seluruh Indonesia mulai dari desa sampai kota, dan merupakan salah satu ritail yang terdepan, dengan melayani lebih dari 2,5 juta pelanggan setiap harinya dan menyediakan barang-barang kebutuhan pokok dengan harga yang terjangkau, tempat belanja yang nyaman, serta lokasi yang mudah dijangkau. Serta didukung lebih dari 50.000 ribu karyawan yang menjadikan Alfamart sebagai salah satu pembuka lapangan kerja terbesar di Indonesia. (<http://www.alfamartku.com>).

Alfamart yang memiliki pertumbuhan retail yang pesat khususnya di wilayah Jakarta karena wilayah tersebut yang mempunyai tingkat persaingan yang agresif. Berikut data toko Alfamart cabang Parung yang tersebar di wilayah Jakarta.

Tabel 1 Toko Alfamart Cabang Parung Di Wilayah Jakarta

No.	Kecamatan	Jumlah Toko	Kota
1	Cilandak	20	Jakarta Selatan
2	Jagakarsa	49	Jakarta Selatan
3	Kabayoran Baru	19	Jakarta Selatan
4	Kebayoran Lama	20	Jakarta Selatan
5	Mampang Prapatan	20	Jakarta Selatan
6	Pancoran	16	Jakarta Selatan
7	Pasar Minggu	30	Jakarta Selatan
8	Pesanggrahan	25	Jakarta Selatan
9	Setia Budi	10	Jakarta Selatan
10	tebet	20	Jakarta Selatan
11	Jati Negara	7	Jakarta Timur
Jumlah		236	

Sumber: Alfamart Cabang Parung, 2016

Dari tabel 1 di atas dapat dilihat jumlah toko Alfamart cabang Parung yang tersebar di wilayah Jakarta. Kondisi ini menunjukkan bahwa pertumbuhan toko Alfamart di Jakarta sudah cepat. Penulis melihat pada kondisi ini perusahaan harus dapat melaksanakan seleksi yang ketat dengan standar yang tinggi terhadap calon karyawan. Seleksi yang berguna menyaring karyawan untuk menduduki suatu jabatan pada *entry level*, seleksi promosi jabatan, maupun seleksi bagi kandidat dari luar perusahaan pada jabatan *entry level*. Tujuannya adalah untuk

mendapat karyawan yang bertahan di perusahaan / loyalitas terhadap perusahaan. Jika karyawan yang sudah memiliki kompetensi di perusahaan dan keluar dari perusahaan, ini menjadi kerugian bagi perusahaan. Di sinilah tanggung jawab sumber daya manusia di perusahaan harus menyeleksi calon karyawan yang dapat bertahan lama bekerja di perusahaan. Alfamart sebagai salah satu perusahaan ritail yang besar, penulis melihat ada karyawan yang tidak bertahan lama bekerja di perusahaan yang di sebabkan oleh adanya pesaing yang memberikan nilai lebih dibanding perusahaan tempat dia bekerja. Berikut ini terdapat data pesaing Alfamart yang berada di wilayah Jakarta:

Tabel 2 Toko Pesaing Alfamart Cabang Parung Di Wilayah Jakarta

No.	Kecamatan	Jumlah Toko Pesaing						Kota
		Indo maret	7 Eleven	Ceria Mart	Family Mart	Giant Expres	Super Indo	
1	Cilandak	21	5	0	0	2	0	Jak-Sel
2	Jagakarsa	51	2	0	0	0	0	Jak-Sel
3	Kabayoran Baru	17	9	0	0	0	0	Jak-Sel
4	Kebayoran Lama	19	1	1	0	0	0	Jak-Sel
5	Mampang Prapatan	25	5	0	0	1	0	Jak-Sel
6	Pancoran	21	3	0	0	1	0	Jak-Sel
7	Pasar Minggu	31	5	0	2	1	0	Jak-Sel
8	Pesanggrahan	26	4	0	0	1	1	Jak-Sel
9	Setia Budi	1	1	0	0	0	0	Jak-Sel
10	tebet	13	0	0	0	0	0	Jak-Sel
11	Jati Negara	7	0	0	0	0	0	Jak-Tim

Sumber: Alfamart Cabang Parung, 2016

Dari tabel 2 yang diperoleh gambaran bahwa kompetitor terbesar adalah toko Indomaret dengan jumlah toko sebanyak 232. Dengan jumlah pesaing yang sebesar itu, dapat menurunkan tingkat loyalitas karyawan. Hal ini dimungkinkan karyawan merasa tidak kesulitan untuk berpindah kerja apabila di tempat kerja yang sekarang merasa kurang nyaman atau merasa kurang puas dengan kondisi kerja di Alfamart.

Masalah ini cukup serius dan harus mendapatkan perhatian dari pihak manajemen perusahaan tentang berpindahnya karyawan ke perusahaan lain. Hal

ini diperkuat dengan data *turnover* karyawan yang masih cukup tinggi. Data *turnover* karyawan Alfamart dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Data Turnover Karyawan 2016

Program Kerja	Target	Tolok Ukur		Realisasi Pencapaian
Reduction in employee turnover ratio	3,38%	4	< 3,19%	3,19%
		3	3,19% - < 3,38%	
		2	3,38%	
		1	> 3,38%	

Sumber: Alfamart, 2016

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa turnover karyawan Alfamart termasuk dalam kategori cukup tinggi, dan hal ini memerlukan penanganan yang secepatnya dari pihak manajemen perusahaan untuk menurunkan tingkat *turnover* karyawan.

Selain permasalahan *turnover* karyawan yang cukup tinggi yang dihadapi oleh Alfamart pada saat ini menurut observasi awal penelitian, Penulis juga melihat ada beberapa kepala toko yang mengetahui bawahannya melakukan kesalahan pada saat melayani konsumen dan tindakan yang dilakukan kepala toko tersebut adalah dengan cara membentak karyawan tersebut dengan keras, yang membuat karyawan tersebut mengatakan kepada kepala tokonya untuk menasehatinya tidak di area penjualan karena area tersebut dapat mempermalukan karyawan tersebut.

Kondisi ini disebabkan karena kepala toko tersebut kurang memiliki kontrol terhadap emosionalnya. Sebagaimana diketahui bahwa kecerdasan emosional merupakan serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan. Dalam konteks fokus penelitian ini, bahwa kecerdasan emosional karyawan Alfamart sangat dipengaruhi bagaimana kondisi dan kualitas setiap karyawan untuk pintar dalam mengelola kemampuan intelektualnya yang dipadukan kemampuan mengontrol emosi, belajar dari pengalaman orang lain dan lingkungannya sehingga karyawan tersebut mampu mengatasi tantangan dan hambatan yang mungkin dihadapinya dalam tanggung jawabnya setiap

hari. Namun didalam perusahaan masih cukup banyak karyawan yang dalam memberitahu bawahannya tidak dengan cara baik-baik.

Demikian pula halnya dengan *soft skill*, setiap orang mempunyai *soft skill* dalam kehidupannya dengan dimensi yang berbeda-beda, yang menjadi pembeda adalah bagaimana setiap individu dapat memanfaatkan *soft skill* tersebut dengan cara positif. Realita karyawan Alfamart tidak memanfaatkan *soft skill* yang dimiliki oleh setiap karyawan, yang disebabkan setiap karyawan masih belum mengetahui *soft skill* apa yang karyawan miliki. Sedangkan perusahaan terus mencari karyawan-karyawan yang mempunyai *soft skill* yang baik untuk ditempatkan sesuai dengan *soft skill* nya. Perusahaan harus dapat melatih setiap karyawannya untuk membuat karyawan tersebut dapat memiliki kemampuan yang lebih pada saat menjalankan tanggung jawabnya.

Berdasarkan pemantauan, penulis mendengar keluhan konsumen pada saat konsumen berbelanja yang seharusnya konsumen mendapatkan harga promo tetapi yang di dapat adalah harga normal. Kondisi ini adalah tanggung jawab yang besar bagi karyawan toko yang bekerja di Alfamart, yaitu memberikan pengertian kepada konsumen bahwa harga belum diperbarui. Kondisi ini kembali kepada sikap dan kepribadian yang dimiliki karyawan. Kepribadian menjadi peran besar dalam berperilaku di lingkungan. Kepribadian itu sendiri dibentuk berdasarkan dari bawaan dan lingkungan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka diambil judul penelitian “Pengaruh *Soft Skill* dan Kepribadian terhadap Kecerdasan Emosional serta Implikasinya pada Loyalitas Karyawan Toko Alfamart Wilayah Jakarta Selatan”.

I.2 Pembatasan Masalah

I.2.1 Identifikasi Masalah

Adapun permasalahan-permasalahan yang menonjol yang ditemukan sebagai berikut :

1. Pesaing terus bertambah, membuat karyawan mencari tempat bekerja yang lebih baik untuk dirinya.

2. Kepala toko kurang memiliki kontrol emosionalnya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya
3. Karyawan masih belum mengetahui *soft skill* apa yang dimiliki.
4. Informasi yang diberikan karyawan kepada pelanggan kurang jelas dan *up to date*.
5. Kepribadian karyawan masih kurang dalam melayani pelanggan

I.2.2 Ruang Lingkup Masalah

Agar penelitian ini fokus dan tidak melebar dari substansi yang diteliti, maka penting untuk dilakukan pembatasan masalah penelitian. Adapun ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada masalah pengaruh *soft skill* dan kepribadian terhadap kecerdasan emosional serta implikasinya pada loyalitas karyawan dan obyek penelitian dibatasi pada Alfamart wilayah Jakarta Selatan.

I.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang dan identifikasi permasalahan di atas, dapat dirumuskan beberapa permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh langsung *soft skill* terhadap kecerdasan emosional karyawan Alfamart wilayah Jakarta Selatan.
2. Apakah terdapat pengaruh langsung kepribadian terhadap kecerdasan emosional karyawan Alfamart wilayah Jakarta Selatan.
3. Apakah terdapat pengaruh langsung *soft skill* terhadap loyalitas karyawan Alfamart wilayah Jakarta Selatan.
4. Apakah terdapat pengaruh langsung kepribadian terhadap loyalitas karyawan Alfamart wilayah Jakarta Selatan.
5. Apakah terdapat pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap loyalitas karyawan Alfamart wilayah Jakarta Selatan.

I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis serta menguji signifikansi dari:

1. Pengaruh langsung *soft skill* terhadap kecerdasan emosional karyawan Alfamart wilayah Jakarta Selatan.
2. Pengaruh langsung kepribadian terhadap kecerdasan emosional karyawan Alfamart wilayah Jakarta Selatan.
3. Pengaruh langsung *soft skill* terhadap loyalitas karyawan Alfamart wilayah Jakarta Selatan.
4. Pengaruh langsung kepribadian terhadap loyalitas karyawan Alfamart wilayah Jakarta Selatan.
5. Pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap loyalitas karyawan Alfamart wilayah Jakarta Selatan.

I.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman peneliti dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia terutama mengenai pengaruh *soft skill* dan kepribadian terhadap kecerdasan emosional serta implikasinya pada loyalitas karyawan Alfamart wilayah Jakarta Selatan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Instansi. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan kepada pimpinan toko Alfamart terkait pengaruh kecerdasan emosional, *soft skill*, dan kepribadian terhadap loyalitas karyawan Alfamart wilayah Jakarta selatan, baik pengaruh langsung maupun tidak langsung.
- b. Bagi Pegawai. Dengan menyadari akan kekurangan yang ada pada dirinya, karyawan akan berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan kemampuan kerjanya.
- c. Bagi Peneliti. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan dan pengalaman secara langsung dalam menghadapi permasalahan yang ada didunia kerja, sekaligus sebagai pengalaman untuk memahami penerapan teori dengan realita ditempat pekerjaannya.

- d. Bagi Fakultas.Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya hasil penelitian dan bahan refrensi bagi program Pascasarjana Universitas Pembangunan, “Veteran” Jakarta, khususnya konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.

