

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

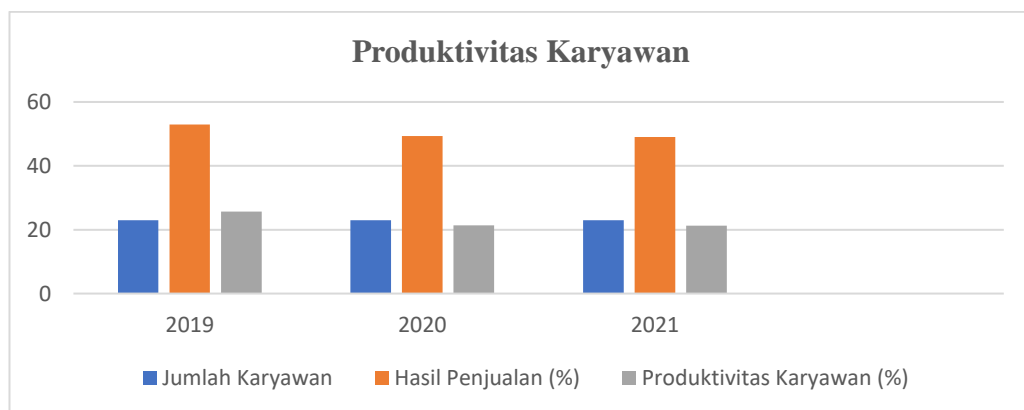
Pada masa globalisasi saat ini persaingan dunia usaha maupun pekerjaan sangat ketat dan cepat. Setiap perusahaan harus meningkatkan produktivitas supaya mereka mampu bersaing dengan kompetitor maupun perusahaan lain. Produktivitas karyawan yang baik akan meningkatkan keuntungan pada perusahaan serta mampu mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan.

Produktivitas sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting di dalam usaha untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu diupayakan secara terus menerus dan berkesinambungan dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Pengelolaan sumber daya manusia tidak terlepas dari faktor karyawan yang diharapkan bisa berprestasi sebaik mungkin demi mencapai tujuan perusahaan. Karyawan merupakan asset utama perusahaan serta memiliki peran yang strategis di dalam organisasi/perusahaan yaitu sebagai pemikir, perencana serta pengendali kegiatan perusahaan.

Sebagai asset perusahaan yang sangat berharga, maka penting bagi sebuah perusahaan untuk membina serta mengembangkan potensi sumber daya manusia atau karyawan yang dimilikinya. Dalam mempertahankan serta meningkatkan produktivitas karyawan suatu perusahaan, maka dalam hal ini peran manajemen sumber daya manusia sangatlah penting artinya dalam konteks mengupayakan agar karyawan mampu dan mau bekerja sebaik mungkin. Terlebih lagi sekarang, era

dimana produktivitas menjadi dorongan utama bagi perusahaan untuk berkembang lebih dari competitor, mau tidak mau membuat perusahaan harus terus berinovasi

Produktivitas kerja pada sebuah perusahaan sewaktu-waktu juga dapat mengalami penurunan yang tidak diharapkan dalam sebuah perusahaan. Berdasarkan hasil dari observasi awal yang dilakukan di Alfamart, menurut Bagian Kepala Toko secara umum Alfamart tingkat produktivitasnya mengalami penurunan. Hal tersebut dikarenakan masih banyak karyawan yang merasa belum puas dengan penjelasan isi dari SOP yang diberikan, cahaya lampu yang kurang terang serta ruang gerak yang disediakan oleh perusahaan. Adapun perkembangan produktivitas karyawan Alfamart selama 4 tahun terakhir sebagai berikut:



**Gambar 1 Perkembangan Hasil Penjualan dan Produktivitas Karyawan**

Berdasarkan gambar tersebut terjadi penurunan pada hasil penjualan dan produktivitas karyawan. Hal tersebut menimbulkan permasalahan pada tingkat produktivitas karyawan. Untuk meningkatkan produktivitas karyawan dibutuhkan tata letak dan standar operasional prosedur yang efektif serta efisien. Dengan adanya tata letak dan standar operasional prosedur memudahkan serta mempercepat produktivitas karyawan dalam melakukan pekerjaan untuk meningkatkan produktivitas perusahaan.

Sekarang ini perkembangan ritel di Indonesia menunjukkan tren sangat positif, hal ini ditunjukkan dengan selalu meningkatnya jumlah minimarket dari tahun ke tahun. Perusahaan ritel atau mini market adalah saluran penjualan barang kebutuhan sehari-hari yang mempunyai berbagai keunggulan dibandingkan dengan ritel tradisional.

Alfamart merupakan salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang ritel. Sebuah brand minimarket penyedia kebutuhan sehari-hari ini pertama kali didirikan oleh Djoko Susanto dan keluarga. Seiring dengan berjalannya waktu perusahaan tersebut mengalami kemajuan cukup pesat serta mempunyai kurang lebih 12.000 toko diberbagai daerah tertentu terutama di pulau Sumatera dan Jawa. Alfamart mempunyai visi menjadi jaringan terkemuka yang dimiliki oleh masyarakat luas, berorientasi kepada pemberdayaan pengusaha kecil, pemenuhan kebutuhan serta harapan konsumen, dan mampu bersaing secara global. Dalam data top brand tercatat selama tiga tahun terakhir Alfamart selalu berada diatas pesaing.

**Tabel 1**

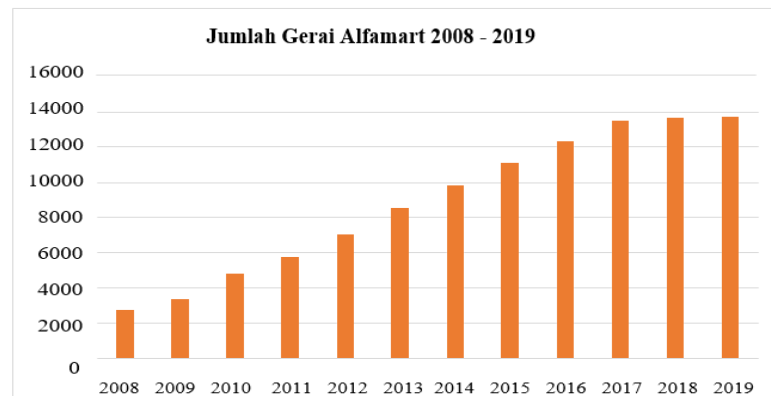
**Data Top Brand Minimarket Indonesia Tahun 2018-2020**

Keterangan	TBI 2018	TBI 2019	TBI 2020	TOP
Alfamart	52,9%	49.0%	49,3%	TOP
Indomaret	41,7%	39.1%	39,8%	TOP

Sumber: <https://www.topbrand-award.com/>

Berdasarkan data *top brand* di atas menunjukkan bahwa setiap tahunnya Alfamart selalu berada di atas Indomaret yang notabennya merupakan pesaing terberat Alfamart. Setiap perusahaan dituntut untuk menjalankan bisnisnya dengan strategi-strategi yang baik untuk mendapatkan keuntungan.

PT sumber Alfaria Trijaya, Tbk terus mengalami perkembangan yang cukup pesat serta signifikan. Seiring dengan pangsa pasar yang semakin meluas, jumlah gerai toko Alfamart juga semakin meningkat setiap tahunnya. Peningkatan jumlah gerai toko Alfamart dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Sumber: Data Perusahaan

### Gambar 2 Jumlah Toko Retail Alfamart

Berdasarkan gambar grafik di atas, diketahui bahwa jumlah gerai Alfamart di Indonesia selalu mengalami peningkatan di setiap tahunnya. Mulai dari tahun 2008 jumlah gerai alfamart hanya mencapai 2779 gerai toko, hingga tahun 2019 jumlah gerai Alfamart telah meningkat hingga mencapai 13.729.

Upaya untuk meningkatkan produktivitas karyawan yang baik sebagai salah satu faktor penentu dalam perusahaan, maka manajemen harus mempunyai tata letak (*layout*) serta standar operasional prosedur (SOP) yang baik. Dengan tata letak yang baik konsumen dapat merasa puas serta nyaman dalam berbelanja. Tata letak (*layout*) ritel tidak hanya dapat memberikan suasana lingkungan pembelian yang menyenangkan, tetapi juga bisa memberikan nilai tambah terhadap produk yang dijual.

Tata letak (*layout*) ritel sebagai salah satu sarana komunikasi yang berdampak positif serta menguntungkan, apabila tata letak (*layout*) ini dibuat semenarik mungkin dengan mempertimbangkan luas toko, pencahayaan lorong, serta penempatan produk yang dipajang. Dalam melakukan kegiatan-kegiatan pencapaian tujuan perusahaan, suatu faktor penting yang juga menentukan kelancarannya yaitu penyusunan tempat kerja serta perlengkapan produk dan kantor dengan baik, rapi dan semenarik mungkin sehingga menambah semangat kerja para karyawannya. Berbagai macam bentuk tata letak (*layout*) ritel yang ada, salah satu diantaranya adalah tata letak (*layout*) grid line atau disebut juga tata letak garis lurus, dimana biasanya bentuk tata letak (*layout*) ini digunakan di supermarket atau toko yang menjual produk makanan.

Selain itu, standar operasional prosedur atau aturan yang dibuat oleh perusahaan tidak kalah pentingnya di dalam meningkatkan produktivitas karyawan. Untuk berjalannya suatu perusahaan maka setiap perusahaan mempunyai buku pedoman atau Standar Operasional Prosedur (SOP). Aturan dan prosedur itu dibuat berdasarkan kebutuhan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Demikian adanya, maka manajemen harus mempunyai standar operasional prosedur (SOP) yang baik dalam pengelolaan SDM yang *professional*. *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan dokumen tertulis yang mencakup prosedur kerja secara rinci, tahapan demi tahapan serta sistematis. Pelaksanaan SOP yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, hasil produk serta proses pelayanan yang mengacu pada kemudahan karyawan, pelayanan serta pengaturan yang seimbang.

SOP memiliki peranan penting dalam proses pengembangan perusahaan. Tanpa adanya standar baku, pengelolaan perusahaan pasti tidak mempunyai keunggulan kompetitif. Dengan SOP, semua kegiatan operasional bisa terkendali serta terpantau dengan baik. Penerapan SOP yang mengikuti peraturan akan berdampak pada kinerja yang baik, hal ini diakibatkan oleh seluruh rangkaian aktivitas operasional yang dijalankan oleh karyawan berjalan dengan semestinya.

Di samping itu, perusahaan juga perlu mengelola sumber daya manusia dengan sebaik-baiknya serta seoptimal mungkin sehingga tercapai kinerja yang efektif dan efisien. Manajemen sumber daya manusia mengandung definisi yang erat hubungannya dengan pengelolaan sumber daya manusia atau karyawan yang ada di dalam perusahaan. Dalam pengelolaan sumber daya manusia perusahaan harus mendapatkan karyawan-karyawan yang kompeten serta bisa melaksanakan tugas dan bertanggung jawab dengan sebaik-baiknya sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan untuk memperoleh pencapaian yang sudah direncanakan dan ditargetkan oleh perusahaan dalam periode waktu tertentu.

Setiap organisasi harus mampu meningkatkan serta mengembangkan perusahaan dengan mengadakan berbagai cara atau langkah yang tersusun dalam program untuk meningkatkan produktivitas karyawan. Maka dari itu setiap perusahaan harus mempunyai tata letak serta SOP yang sesuai bagi keberlangsungan kerja karyawan serta meningkatkan produktivitas karyawan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ucik dan Bambang dengan judul “Pengaruh Tata Ruang Kantor terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Surabaya” menunjukkan adanya pengaruh tata ruang kantor terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. Bank Negara Indonesia

(Persero) Tbk. Bagian *Unit Card and Merchant Business* Surabaya menunjukkan hasil yang signifikan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Satria dan Rita (2021) dengan judul “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Kompetensi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor PT. Dua Kuda Indonesia” dari hasil data dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa standar operasional prosedur berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Produktivitas kerja karyawan pada PT. Dua Kuda Indonesia.

Berdasarkan pemaparan serta penjelasan diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Pengaruh Tata Letak dan Standar Operasional Prosedur terhadap Produktivitas Karyawan pada Alfamart di Kecamatan Tawang**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah yang diungkapkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Tata Letak Alfamart
2. Bagaimana Standar Operasional Prosedur Alfamart
3. Bagaimana Produktivitas Karyawan Alfamart
4. Bagaimana Pengaruh Tata Letak dan Standar Operasional Prosedur terhadap Produktivitas Karyawan pada Alfamart

## **1.3 Tujuan penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Tata Letak Alfamart
2. Standar Operasional Prosedur Alfamart
3. Produktivitas Karyawan Alfamart
4. Pengaruh Tata Letak dan Standar Operasional Prosedur terhadap Produktivitas Karyawan pada Alfamart

## **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

### **1.4.1 Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk perkembangan ilmu pengetahuan di manajemen konsentrasi operasional khususnya, terkait masalah pengaruh tata letak dan standar operasional prosedur terhadap produktivitas karyawan.

### **1.4.2 Terapan Ilmu Pengetahuan**

Dapat menambah terapan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai operasi perusahaan dimana dalam penelitian ini, penulis akan berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan pendekatan terhadap permasalahan yang terjadi berdasarkan metode ilmiah.

#### **a. Bagi Penulis**

Dapat memperdalam pemahaman khususnya tentang permasalahan yang diteliti sehingga dapat menambah wawasan serta pengetahuan.

#### **b. Bagi Perusahaan**

Hasil dari penelitian ini bisa dijadikan suatu pegangan atas bahan informasi yang diharapkan dalam pengambilan kebijakan-kebijakan dan



dapat digunakan menjadi bahan evaluasi pada permasalahan yang serupa di masa mendatang.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa dijadikan model bagi perusahaan lainnya serta bagi mahasiswa yang mengadakan permasalahan yang sama pada masa mendatang.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Alfamart yang ada di Kecamatan Tawang Tasikmalaya.

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan kurang lebih 9 bulan, yaitu terhitung dari bulan November 2021 sampai dengan bulan Juli 2022. Secara lengkap kegiatan penelitian dapat dilihat pada Lampiran.