

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, sektor perdagangan ritel mengalami perkembangan yang sangat pesat yang menuntut perusahaan untuk dapat beradaptasi dengan lingkungan bisnis yang cepat berubah dan mencari strategi yang tepat untuk bertahan di tengah persaingan ketat. Penjualan ritel global diperkirakan akan tumbuh dari \$31.983,19 miliar pada tahun 2024 menjadi \$34.867,41 miliar pada tahun 2025 dengan tingkat pertumbuhan tahunan gabungan (CAGR) sebesar 9,0% (thebusinessresearchcompany.com, 2025). Pertumbuhan ini mencerminkan dinamika sektor perdagangan ritel yang semakin pesat yang memudahkan akses manusia terhadap produk dan layanan. Di Indonesia, pertumbuhan penjualan ritel tercatat sebesar 0,957% pada Oktober 2024, hal ini menunjukkan adanya penurunan dari angka sebelumnya sebesar 4,751% untuk September 2024 (ceicdata.com, 2024). Situasi ini menjadi tantangan bagi pelaku bisnis ritel untuk melindungi usaha mereka dan menemukan strategi yang efektif untuk tetap tumbuh dan bertahan di tengah ketatnya persaingan usaha saat ini.

Setiap perusahaan menuntut sumber daya manusia yang memiliki sikap, pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang baik untuk menunjang pekerjaannya. Perusahaan perlu menyediakan kesempatan bagi karyawan untuk berkembang dan menyediakan lingkungan kerja yang membuat karyawan merasa aman, nyaman, dan puas. Pimpinan perusahaan perlu memperhatikan perbedaan

antar individu, karena setiap orang memiliki kebutuhan dan preferensi yang berbeda dalam mencapai kepuasan kerja.

Kepuasan kerja dipandang sebagai sikap emosional atau perasaan menyenangkan dan mencintai pekerjaannya yang berfungsi untuk meningkatkan semangat kerja karyawan, produktivitas, menurunkan tingkat absensi, memperkuat loyalitas karyawan dan mempertahankan karyawan untuk tetap bekerja di suatu perusahaan (Edy Wiranata, 2021). Setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda tergantung pada sistem nilai yang berlaku pada diri masing-masing karyawan, yang dipengaruhi oleh persepsi dan keinginan setiap individu. Kepuasan kerja akan memengaruhi sikap dan perilaku ditempat kerja, ketika kepuasan kerja tercapai maka dapat mendorong karyawan untuk lebih berkomitmen dan produktif dalam pekerjaan mereka. Sebaliknya, ketika karyawan hanya merasa melakukan pekerjaan karena suatu keharusan dan tuntutan, maka menimbulkan kurangnya makna kerja yang dirasakan sehingga tidak jarang karyawan merasa kurang semangat dalam bekerja yang berakibat menurunnya tingkat kepuasan kerja.

Pajajaran Toserba Ciamis merupakan salah satu perusahaan ritel yang awalnya hanya menjual pakaian, namun kini menawarkan berbagai macam produk seperti sandal dan sepatu, tas, peralatan rumah tangga, perlengkapan kantor, dan aksesoris. Toko ini juga menyediakan fasilitas tambahan seperti foodcourt dan area bermain anak. Terletak di tengah pusat perbelanjaan Kabupaten Ciamis, Pajajaran Toserba Ciamis sudah lama beroperasi dalam bidang ini. Dengan banyaknya pelanggan yang datang, tentu saja hal ini tidak terlepas dari tantangan dalam pengelolaan bagian sumber daya manusia, terutama dalam aspek kepuasan kerja mengingat

pekerjaan ini membutuhkan keterampilan, komunikasi yang efektif, serta lingkungan yang mendukung yang untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Berikut disajikan gambaran kepuasan kerja dari karyawan bagian pelaksana di Pajajaran Toserba Ciamis melalui kuesioner pra-penelitian dengan responden sebanyak 7 orang. Hasil dari kuisisioner pra-penelitian yang didapatkan adalah sebagai berikut.

Tabel 1. 1
Hasil Kuisisioner Pra-Penelitian Tentang Kepuasan Kerja

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Merasa senang dengan pekerjaan sendiri karena sesuai dengan harapan.	14%	43%	43%	0%	0%
2.	Gaji yang diterima sesuai dengan beban kerja.	29%	14%	57%	0%	0%
3.	Perusahaan memberikan kesempatan yang adil untuk promosi jabatan.	14%	57%	29%	0%	0%
4.	Merasa puas mendapatkan kesempatan mengikuti pelatihan yang membuat kemampuan berkerja bertambah.	29%	14%	57%	0%	0%
5.	Memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja.	43%	57%	0%	0%	0%
6.	Merasa dihargai oleh atasan atas kinerja yang diberikan.	57%	43%	0%	0%	0%

Sumber: Data diolah peneliti, 2024.

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 1.1, terlihat bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan bagian pelaksana di Pajajaran Toserba Ciamis masih di bawah ekspektasi. Ketidakpuasan karyawan terjadi karena beberapa indikator seperti karyawan merasa kurang senang dengan pekerjaan nya, 3 dari 7 karyawan kurang setuju dengan pernyataan tersebut, hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kenyataan yang dirasakan karyawan. Kemudian 4 dari 7 karyawan kurang setuju dengan kesesuaian antara gaji dan beban kerja mereka, yang mencerminkan adanya ketidakseimbangan dalam penghargaan

yang diterima atas kontribusi yang diberikan. Disisi lain, 4 dari 7 karyawan merasa kurang puas dengan kesempatan mengikuti pelatihan untuk mengembangkan keterampilan mereka. Hal ini menunjukkan kesenjangan dalam kepuasan kerja yang dapat menurunkan kesejahteraan, komitmen, serta berdampak pada produktivitas dan kinerja karyawan.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan, perusahaan perlu memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhi perasaan puas dalam bekerja. Salah satu faktor yang sangat berpengaruh adalah pemberian kompensasi (Pertiwi et al., 2023). Kompensasi menjadi salah satu alat utama bagi perusahaan untuk mempertahankan pekerja, mempertahankan produktivitas, dan membantu perusahaan mewujudkan tujuan-tujuan dan visi yang ingin diterimanya (Sherihulla Mokoagow, 2022). Selain sebagai bentuk apresiasi, kompensasi yang baik juga dapat membantu menciptakan keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawan bagian pelaksana di Pajajaran Toserba Ciamis. Selain itu, perusahaan juga harus merancang kebijakan kompensasi yang seimbang antara kepentingan bisnis dan kesejahteraan karyawan agar dapat mencapai tujuan jangka panjang secara berkelanjutan.

Kompensasi adalah segala sesuatu yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan sebagai balas jasa atau imbalan atas kinerja yang dihasilkan oleh karyawan untuk kepentingan perusahaan (Zunaidah et al., 2019: 1). Ketika karyawan merasa kompensasi yang mereka terima adil dan sebanding dengan hasil kerja yang mereka berikan, mereka akan merasa lebih puas dengan pekerjaannya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (Sherihulla Mokoagow, 2022).

Berdasarkan wawancara dengan pihak Admin HRD dan Inventory Pajajaran Toserba Ciamis, kecerdasan emosional pada karyawan bagian pelaksana masih tergolong rendah, yang terlihat dari kurangnya kemampuan dalam mengelola emosi. Hal ini tercermin dari sikap karyawan yang tidak ramah seperti tidak menyapa, tersenyum, atau melayani konsumen dengan semangat, terutama saat menghadapi konsumen yang banyak bertanya atau mencoba produk tanpa membeli. Begitupun pada seorang kasir yang sudah seharusnya untuk tetap menjaga senyumnya dan memberikan perhatian seperti ucapan terimakasih atau sapaan setelah transaksi selesai. Beberapa karyawan mulai kehilangan semangat karena merasa jenuh dan bosan dengan rutinitas yang sama, yang memengaruhi suasana hati mereka dan berdampak pada sikap mereka dalam melayani konsumen.

Kecerdasan emosional dari seorang karyawan ikut serta memberikan kontribusi terhadap kepuasan kerja seseorang. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang lebih tinggi akan lebih puas dengan pekerjaan mereka, hal ini disebabkan oleh fakta bahwa karyawan dengan kecerdasan emosional yang lebih tinggi lebih mampu merancang strategi untuk menghindari efek negatif stres, sedangkan karyawan dengan kecerdasan emosional yang lebih rendah tidak akan mampu melakukannya (Abebe & Singh, 2023). Kecerdasan emosional merujuk pada kemampuan untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri maupun dalam interaksi dengan orang lain, serta kemampuan untuk mengelola perasaan agar dapat berpikir secara rasional dan bertindak secara efektif dalam

berbagai situasi. Ketika seseorang mampu mengelola emosinya dan memahami orang lain, mereka cenderung lebih mampu meningkatkan kualitas kerjanya sehingga mereka dapat merasa puas dengan hasil kerjanya. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (Kusuma Putri et al., 2023).

Berdasarkan masalah pada latar belakang, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Kompensasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja (Suatu Penelitian Pada Karyawan Bagian Pelaksana di Pajajaran Toserba Ciamis).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kompensasi pada karyawan bagian pelaksana di Pajajaran Toserba Ciamis.
2. Bagaimana kecerdasan emosional pada karyawan bagian pelaksana di Pajajaran Toserba Ciamis.
3. Bagaimana kepuasan kerja pada karyawan bagian pelaksana di Pajajaran Toserba Ciamis.
4. Bagaimana pengaruh kompensasi dan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada karyawan bagian pelaksana di Pajajaran Toserba Ciamis.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kompensasi pada karyawan bagian pelaksana di Pajajaran Toserba Ciamis.
2. Kecerdasan emosional pada karyawan bagian pelaksana di Pajajaran Toserba Ciamis.
3. Kepuasan kerja pada karyawan bagian pelaksana di Pajajaran Toserba Ciamis.
4. Pengaruh kompensasi dan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada karyawan bagian pelaksana di Pajajaran Toserba Ciamis.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna untuk pengembangan ilmu dan juga terapan ilmu.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang dapat digunakan dalam penelitian di masa depan, khususnya yang berkaitan dengan Pengaruh Kompensasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berharga bagi pengambilan keputusan di tingkat eksekutif, yang dapat menjadi dasar bagi strategi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di toko Pajajaran Toserba Ciamis, yang beralamat di Jalan Perintis Kemerdekaan No. 34 Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46211.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan mulai dari bulan Oktober 2024 sampai dengan selesai, sebagaimana sesuai dengan waktu penelitian pada Lampiran 1.