

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman yang serba modern saat ini dengan kecanggihan teknologi, informasi dan komunikasi mendorong seluruh penggiat bisnis untuk dapat menyesuaikan dengan kondisi modernisasi atau lebih dikenal dengan era globalisasi. Era globalisasi ini sangat berpengaruh pada perekonomian yang terus bersaing demi pertumbuhan ekonomi agar lebih maju dan lebih baik lagi. Dengan demikian, perusahaan ditantang untuk menjadi lebih bersaing secara strategis. Semakin maksimal usaha yang dilakukan, maka semakin besar pula daya saing yang akan dihadapi. Menurut Sadono Sukirno pertumbuhan ekonomi merupakan salah satu indikator keberhasilan pembangunan. Dengan demikian, makin tingginya pertumbuhan ekonomi biasanya makin tinggi pula kesejahteraan masyarakat, meskipun terdapat indikator yang lain yaitu distribusi pendapatan.²

Indonesia merupakan negara berkembang. Pembangunan ekonomi yang dilaksanakan oleh negara berkembang bertujuan pemerataan pembangunan ekonomi dan hasilnya kepada seluruh masyarakat, meningkatkan laju pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kesempatan kerja, pemerataan pendapatan, mengurangi perbedaan kemampuan antar daerah,

² Sadono Sukirno, *Pengantar Teori Makroekonomi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996), hal. 33.

struktur perekonomian yang seimbang.³ Keefektifan dan keefesienan dalam suatu perusahaan sangat diperlukan agar perusahaan dapat memiliki daya saing maupun keunggulan lebih dari para pesaing, sehingga perusahaan dapat bertahan dalam dunia persaingan yang ketat. Berikut ini adalah data terkait pertumbuhan ekonomi Kabupaten Tulungagung tahun 2013 – 2017.

Tabel 1.1
Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Tulungagung Tahun 2013 – 2017
(persen).

Tahun	Persentase
2013	6,13
2014	5,46
2015	4,99
2016	5,02
2017	5,08

Sumber: BPS Kabupaten Tulungagung

Faktor tenaga kerja sebagai bagian dari sumber daya manusia (SDM) pada masa pembangunan nasional termasuk faktor yang teramat penting bagi keberhasilan terselenggaranya pembangunan nasional di Indonesia. Pemanfatan jumlah angkatan kerja tentu akan mampu mempercepat pembangunan dan pertumbuhan nasional. Secara tradisonal pertumbuhan penduduk dan angkatan kerja dianggap sebagai salah satu faktor yang berpengaruh positif dalam memacu pembangunan nasional dan pertumbuhan ekonomi.⁴

³ Sadono Sukirno, *Ekonomi Pembangunan: Proses, Masalah dan Dasar Kebijakan*, Cet. 5 (Jakarta: Prenada Media, 2013), hal. 49.

⁴ I Gusti Agung Inradewa dan Ketut Suardhika, “Pengaruh Inflasi, PDRB dan Upah Minimum terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Provinsi Bali”, *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, Vol. 4, 2015, hal. 924.

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki masalah mengenai tenaga kerja. Masalah yang dimaksud adalah masalah mengenai tingginya jumlah pengangguran, dimana diketahui pengangguran merupakan masalah yang menghambat proses pembangunan. Masalah ketenagakerjaan adalah masalah yang sangat luas dan kompleks. Berikut merupakan tabel indikator ketenagakerjaan Kabupaten Tulungagung tahun 2010-2015.

Tabel. 1.2
Indikator Ketenagakerjaan Kabupaten Tulungagung tahun 2012-2015

Uraian	2012	2013	2014	2015
Angkatan kerja	545.467	541.138	565.151	547.466
• Bekerja	528.123	526.175	551.480	525.867
• Mencari Kerja	17.344	14.963	13.671	21.599
Bukan Angkatan Kerja	209.919	216.680	213.643	238.802
• TPAK (%)	72,21	71,41	72,57	69,63
• Tingkat pengangguran (%)	3,18	2,77	2,42	3,95
• Bekerja (%)	96,82	97,23	97,58	96,05
• UMK (000 Rp)	1.007,90	1.107,90	1.273,05	1.420,00

Sumber: BPS Kabupaten Tulungagung

Manusia merupakan salah satu sumber daya yang bisa dikatakan cukup penting dan memiliki kemampuan untuk terus berkembang dan perlu mendapatkan perhatian dari pihak perusahaan. Manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan pengelolaan manusia melalui aktivitas – aktivitas organisasi dan fungsi – fungsi operasionalnya. Dengan demikian, manajemen sumberdaya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan, dan pengawasan, terhadap

pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi.⁵

Perhatian ini diperlukan untuk mengingat dalam menjalankan aktivitasnya, perusahaan selalu berhadapan dengan sumber daya manusia yang dimilikinya. Dengan demikian pembinaan terhadap sumber daya manusia perlu terus mendapatkan perhatian mengingat sumber daya manusia berpengaruh yang besar terhadap perusahaan. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur dalam organisasi perusahaan yang memiliki peran penting. Dimana maju mundurnya suatu perusahaan bergantung pada peran yang dijalankan oleh orang-orang di dalamnya (*input*) maupun diluar perusahaan (*output*). Untuk memberikan tenaga yang profesional, kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan tersebut.⁶ Apabila semakin banyak karyawan perusahaan yang memiliki kinerja yang tinggi, maka produktivitas maupun pemasukan secara keseluruhan otomatis akan meningkat.

Kinerja karyawan terkadang tidak sama dengan kecakapan yang dimilikinya. Memang faktor penyebabnya tidak sama antara karyawan satu dengan yang lainnya. Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan – persyaratan pekerjaan (*job requirement*).⁷

⁵ Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 2012), hal. 06.

⁶ Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), hal. 114.

⁷ Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya...*, hal. 230-231.

Peningkatan kinerja merupakan hal yang diinginkan baik dari pihak pemberi kerja maupun para pekerja. Perusahaan menginginkan kinerja karyawannya baik untuk kepentingan hasil kerja dan keuntungan perusahaan. Di sisi lain kinerja karyawan bertujuan untuk meningkatkan produktivitas. Oleh karena itu, perbaikan system kerja dilakukan oleh setiap komponen yang ada dalam perusahaan. Untuk tujuan tersebut akan dibutuhkan system manajemen kinerja yang baik.

Dalam diri karyawan masing – masing terdapat faktor kinerja karyawan secara internal, antara lain yaitu antarlain kemauan karyawan dalam bekerja. Kemauan dalam bekerja ini adalah dalam artian bekerja bukan atas paksaan orang lain, atau bukan kehendak orang lain, namun keinginan dari diri sendiri. Kemudian semangat dalam bekerja, tidak malas – malasan atau membolos pada saat jam kerja demi kegiatan lain yang tidak terlalu penting. Selanjutnya adalah disiplin dalam kerja. Misalnya tepat waktu pada saat masuk kerja. Kemudian memiliki keahlian dan kreativitas dalam bekerja. Keahlian dan kreativitas disini dimisalkan seorang karyawan memiliki keahlian dalam bidang kecantikan, sehingga karyawan tersebut ditempatkan di bidang kosmetik/ memakaikan make up. Yang terakhir adalah berpendidikan tinggi. Pendidikan yang telah dimiliki atau dilalui karyawan juga akan mempengaruhi kinerja karyawan atas ilmu yang dimilikinya dalam jenjang pendidikan.⁸ Hal – hal tersebut menjadikan hal penting yang perlu

⁸ Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya...*, hal. 311.

diperhatikan pimpinan untuk mengetahui bagaimana karakteristik masing masing karyawannya.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan selain dari dalam diri karyawan adalah faktor lingkungan (eksternal). Indikatornya antarlain adalah yang pertama lingkungan atau tempat karyawan bekerja itu sendiri. Selain tempat bekerja lingkungan disini juga bias diartikan sebagai orang – orang yang berada di sekelilingnya dalam lingkup kerja, misalnya rekan kerja, konsumen, atasan/ manager, dsb. Yang kedua, karyawan mendapat pelatihan dari tempat ia bekerja. Pelatihan merupakan tanggung jawab manajer untuk mengembangkan karyawan, pelatihan adalah proses untuk mempertahankan atau memperbaiki ketrampilan karyawan untuk menghasilkan pekerjaan yang efektif. Yang ketiga, karyawan mendapat motivasi dari pimpinan. Yang keempat adalah kompensasi. Kompensasi adalah imbalan yang dibayarkan kepada karyawan atas jasa yang mereka sumbangkan pada pekerjaanya.⁹

Dengan adanya perincian faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diatas secara internal dan eksternal, peneliti mengabil 3 variabel untuk dijadikan bahan penelitian. Yaitu motivasi kerja dan kompensasi dari faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja dan karakteristik individu adalah faktor internal yang dapat mempengaruhi kinerja.

Menurut peneliti, motivasi merupakan dorongan dari orang lain untuk berbuat sesuatu dan memiliki tujuan. Sedangkan menurut teori motivasi

⁹ Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya...*, hal. 255.

diartikan sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya.¹⁰ Dalam penelitian ini motivasi lebih diarahkan pada pemberian sebuah dorongan atau motivasi dari pimpinan perusahaan untuk para karyawannya agar lebih terarah. Jadi motivasi berarti membangkitkan daya gerak atau menggerakkan seseorang untuk berbuat sesuatu dalam rangka mencapai suatu kepuasan atau suatu tujuan. Faktanya, jika seorang pimpinan kurang dalam memberikan motivasi kerja atau hal – hal yang dapat membangun kinerja karyawan, maka akan menghambat kinerja karyawan itu sendiri, dan juga membuat suasana kerja menjadi tidak kondusif. Motivasi dapat mendorong karyawan bekerja dengan tekun, serta disiplin dalam bekerja sehingga dapat tercapai tujuan perusahaan yaitu menciptakan suasana kondusif terhadap lingkungan kerja perusahaan. Dengan demikian motivasi ini dijadikan variabel bebas (X_1) dalam penelitian ini.

Selain motivasi, peneliti juga memilih kompensasi sebagai variabel bebas kedua (X_2). Menurut peneliti kompensasi merupakan bonus atau tambahan secara material yang diberikan pimpinan untuk karyawan atas jerih payah karyawan dalam bekerja. Secara teori, kompensasi adalah imbalan yang dibayarkan kepada karyawan atas jasa – jasa yang telah mereka sumbangkan kepada perusahaan.¹¹ Kompensasi merupakan salah satu faktor penting dan menjadi perhatian pada banyak organisasi dalam

¹⁰ Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi Buku 1 Edisi 12*, (Jakarta: Salemba Empat. 2008), hal. 222.

¹¹ Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya...*, hal. 10.

mempertahankan dan menarik sumber daya manusia berkualitas, karena kualitas hasil pekerjaan ditentukan oleh kompetisi yang dimiliki sumber daya manusianya. Manfaat dari kompensasi dapat meningkatkan prestasi kerja dan memotivasi karyawan.

Oleh karena itu, perhatian perusahaan terhadap pengaturan kompensasi secara rasional dan adil sangat diperlukan. Realitanya, apabila karyawan memandang bila kompensasi tidak memadai maka kinerja karyawan akan turun. Alasan ini membuat organisasi mengeluarkan sejumlah dana yang relatif besar untuk mengembangkan sumber daya manusianya agar memiliki kompetensi sesuai kebutuhannya. Di sisi lain, menjadi pertimbangan bagi setiap organisasi dalam menentukan kompensasi, karena gaji dan upah serta bentuk kompensasi lain merupakan komponen biaya usaha. Besarnya bagian ini dapat membuat rendahnya daya saing yang dihasilkan akibat tingginya biaya penjualan. Oleh karena itu, sistem kompensasi harus disesuaikan dengan tujuan dan strategi organisasi.

Selain motivasi kerja dan kompensasi yang menjadi distinsi kinerja, peneliti menambah variabel ketiga yakni karakteristik individu (X_3). Menurut peneliti, karakteristik individu adalah perbedaan individu dengan individu lainnya yang muncul dari diri sendiri. Setiap individu memiliki karakter yang berbeda beda. Menurut Akhmad karakteristik individu merupakan perilaku atau interaksi yang dilakukan oleh manusia atau individu dilingkungannya, perilaku setiap individu sangatlah berbeda dan dalam hal ini dipengaruhi oleh

lingkungan dimana individu tersebut tinggal.¹² Karakter individu merupakan faktor internal yang dapat mempengaruhi kinerja. Hal ini menjadi hal penting untuk pimpinan agar mempertimbangkan setiap karyawannya agar dapat bekerja sesuai dengan karakternya masing – masing.

Peneliti mengambil ketiga variabel tersebut atas acuan penelitian terdahulu. Yaitu penelitian yang dilakukan oleh Rizki dengan hasil penelitiannya adalah yang pertama, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompensasi finansial (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) dengan nilai koefisien beta sebesar 0.378 dan nilai signifikansi $t(0,005) < \alpha = 0.05$. Kedua, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel motivasi kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) dengan nilai koefisien beta sebesar 0.419 dan nilai signifikansi $t(0,005) < \alpha = 0.05$. Ketiga, variabel kinerja karyawan (Y) akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu kompensasi finansial (X_1) dan motivasi kerja (X_2) dengan nilai koefisien determinasi (R) sebesar 0,545 artinya bahwa kompensasi finansial (X_1) dan motivasi kerja (X_2) 54,5% berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).¹³ Terdapat persamaan dalam penelitian tersebut yaitu terletak pada variabel independennya yaitu variabel motivasi kerja kompensasi. Terdapat perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu saya menambahkan variabel karakteristik individu dalam penelitian ini. Selain itu, dalam objek penelitiannya juga

¹² Akhmad Subkhi dan Mohammad Jaouhar, *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2013), hal. 23.

¹³Rizki Akbar Haditya, “Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan Perusahaan Daerah (PD) Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Bank Daerah Lamongan)”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 51 No. 1, 2017.

berbeda. Dalam penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian pada Perusahaan Daerah (PD) Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Bank Daerah Lamongan. Dan dalam penelitian yang saya lakukan disini akan menggunakan objek penelitian perusahaan retail. Yaitu perusahaan yang menyediakan dan menjual barang – barang konsumsi. Disini peneliti memilih obyek penelitian di Toko Serba Ada (Toserba) Amanah Kabupaten Tulungagung. Selain itu perbedaannya terletak pada variabel karakteristik individu yang mana penelitian terdahulu tersebut tidak meneliti variabel tersebut.

Bentuk motivasi dan kompensasi yang sering diberikan oleh pimpinan Perusahaan Toko Serba Ada (Toserba) Amanah Kabupaten Tulungagung kepada seluruh karyawan berbentuk pengarahan dan penghargaan yang diberikan oleh atasan kepada karyawannya. Toserba Amanah Kabupaten Tulungagung ini sangat beprestasi dan memiliki kemajuan yang sangat pesat, yaitu dapat menambah 3 cabang Toserba dalam jangka waktu yang relatif cepat, yakni dalam 8 tahun Toserba Amanah Kabupaten tulungagung memiliki 3 cabang di setiap Kecamatan, yaitu Kecamatan Besuki, Kecamatan Bandung, dan Kecamatan Pakel.

Menurut peneliti, Toserba Amanah ini telah memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Secara tidak langsung jika pelayanan baik maka pelanggan akan setia atau loyal untuk membeli kebutuhan sehari – hari di Toserba Amanah ini. Hal ini juga di dukung oleh harga barang yang relatif lebih murah daripada toko serba ada yang lainnya yang notabennya termasuk

perusahaan retail juga. Hal ini juga memungkinkan pimpinan telah mempertimbangkan karakteristik individu setiap karyawan.

Berdasarkan keadaan tersebut dan melihat pentingnya kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh motivasi kerja kompensasi dan karakteristik individu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Toko Serba Ada (Toserba) Amanah Kabupaten Tulungagung dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Kompensasi dan Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan pada Toko Serba Ada (Toserba) Amanah Kabupaten Tulungagung”. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja, kompensasi dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada Toko Serba Ada (Toserba) Amanah Kabupaten Tulungagung.

B. Identifikasi Masalah

Suatu perusahaan haruslah memiliki karakter atau memiliki keunggulan tersendiri agar unggul dari para pesaingnya dan terus eksis sehingga tetap diminati para konsumen. Salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kinerja karyawannya. Kinerja karyawan yang maksimal sangat dibutuhkan dalam perusahaan. Dengan demikian, perusahaan haruslah menerapkan strategi untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

Dari uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasar kemajuan arus global menjadikan persaingan antar perusahaan semakin kompetitif .

2. Persaingan perusahaan retail yang semakin ketat menimbulkan tuntutan keprofesionalitasan kinerja para karyawan.
3. Penerapan motivasi kerja dan kompensasi yang lebih akurat menjadikan keefektifan dan keefisienan dari atasan kepada para karya.
4. Karakteristik individu yang berbeda sebagai pertimbangan perusahaan agar sesuai dengan tuntutan pekerjaan.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh positif motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Toko Serba Ada (Toserba) Amanah Kabupaten Tulungagung?
2. Apakah terdapat pengaruh positif kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Toko Serba Ada (Toserba) Amanah Kabupaten Tulungagung?
3. Apakah terdapat pengaruh positif karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada Toko Serba Ada (Toserba) Amanah Kabupaten Tulungagung?
4. Apakah terdapat pengaruh positif motivasi kerja, kompensasi dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada Toko Serba Ada (Toserba) Amanah Kabupaten Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Toko Serba Ada (Toserba) Amanah Kabupaten Tulungagung.

2. Untuk menguji pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Toko Serba Ada (Toserba) Amanah Kabupaten Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada Toko Serba Ada (Toserba) Amanah Kabupaten Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh motivasi kerja, kompensasi, dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan di Toko Serba Ada (Toserba) Amanah Kabupaten Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Hal penting dalam sebuah penelitian adalah kemanfaatan atau kegunaan yang dapat dirasakan serta diterapkan setelah terungkapnya hasil dari sebuah penelitian. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah manfaat sebagai berikut:

1. Bagi akademis, dapat menambah sarana informasi dan referensi bagi mahasiswa program studi Ekonomi Syariah pada khususnya dan sebagai bahan bacaan ilmiah di perpustakaan pada umumnya.
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada pihak manajemen Toko Serba Ada (Toserba) Amanah Kabupaten Tulungagung terkait dengan pengaruh motivasi kerja, kompensasi dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawannya.

3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat berguna sebagai referensi yang bermanfaat dan dapat menjadi bahan kajian bagi peneliti selanjutnya.
4. Bagi penulis, hasil penelitian ini di gunakan untuk menyelesaikan tugas skripsi dan juga menambah pengetahuan penulis khususnya mengenai pengaruh motivasi kerja, kompensasi, dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada Toko Serba Ada (Toserba) Amanah Kabupaten Tulungagung.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi masalah bahwa motivasi kerja, kompensasi dan karakteristik individu merupakan masalah utama yang mempengaruhi kinerja karyawan. Kurangnya motivasi kerja, kompensasi dan Serta karakteristik individu yang berbeda menyebabkan pencapaian kinerja karyawan belum optimal. Sehingga ruang lingkup dalam penelitian ini adalah Toko Serba Ada (Toserba) Amanah Kabupaten Tulungagung dan karyawan Toserba Amanah Kabupaten Tulungagung sebagai obyek penelitian. Pemilihan tempat penelitian ini dikarenakan kinerja karyawan yang penulis rasa kurang baik dan loyal dalam melayani pelanggan. Dengan demikian karyawan tersebut akan menjadi sumber responden dalam penelitian ini. Dan kemudian ditemukan batasannya sebagai berikut:

1. Peningkatan motivasi kerja, kompensasi dan karakteristik individu merupakan pengaruh tingkat kerja karyawan.

2. Pelayanan yang diberikan akan menjadi penilaian atau kepuasan tersendiri bagi pelanggan.
3. Kinerja karyawan yang efektif dan optimal akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Motivasi

Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.¹⁴

b. Kompensasi

Kompensasi adalah balas jasa (*reward*) perusahaan terhadap pengorbanan waktu, tenaga, dan pikiran yang telah diberikan mereka kepada perusahaan.¹⁵

c. Karakteristik individu

Karakteristik individu merupakan perilaku atau interaksi yang dilakukan oleh manusia atau individu dilingkungannya, perilaku setiap individu sangatlah berbeda dan dalam hal ini dipengaruhi oleh lingkungan dimana individu tersebut tinggal.¹⁶

d. Kinerja karyawan

¹⁴ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), hal. 111.

¹⁵ *Ibid.*, hal. 185.

¹⁶ Akhmad Subkhi dan Mohammad Jaouhar, *Pengantar Teori...*, hal. 23.

Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan – persyaratan pekerjaan (*job requirement*).¹⁷

e. Toko Serba Ada

Toko serba ada adalah toko yang menjual berbagai macam barang keperluan rumah tangga, seperti pakaian jadi, macam – macam kain, barang kelontong, sertaperabot rumah tangga, biasanya disusun di bagian terpisah – pisah untuk promosi, pelayanan, perakunan, dan pengawasan.¹⁸

2. Definisi Operasional

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja, Kompensasi dan Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan pada Toko Serba Ada (Toserba) Amanah Kabupaten Tulungagung” ini menyatakan bahwa secara operasional ingin melihat sejauh mana motivasi itu muncul dalam bisnis dan kompensasi yang diberikan itu bisa mempengaruhi kinerja karyawan. Motivasi dalam penelitian ini diartikan sebagai pemberian dorongan kerja dari pimpinan untuk karyawannya dan kompensasi diartikan sebagai tambahan atau bonus secara material atas jasa yang telah karyawan lakukan untuk perusahaan. Selain itu karakteristik individu yang berbeda menjadi hal penting perusahaan agar karyawan dapat bekerja sesuai karakter masing

¹⁷ Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya...*, hal.230-231.

¹⁸ Kemdikbud, Kamus Besar Bahasa Indonesia, diambil dari <http://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Tokoserbaada> pada tanggal 20 Maret 2019.

– masing. Sehingga ketiga hal tersebut memiliki kemungkinan yang cukup besar untuk dapat meningkatkan atau mempengaruhi kinerja karyawan.

H. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang cukup jelas mengenai penelitian ini, maka peneliti mengemukakan sistematika penyusunan skripsi sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah serta sistematika skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Landasan teori terdiri dari teori-teori yang terkait dengan motivasi kerja, kompensasi dan kinerja karyawan. Selain itu, terdapat penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode penelitian terdiri atas jenis dan sifat penelitian, populasi, sampel dan teknik sampling, sumber data dan variabel penelitian, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian terdiri atas hasil deskripsi karakteristik data masing – masing variabel

BAB V : PEMBAHASAN

Pembahasan akan menjelaskan tentang temuan – temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Penutup terdiri atas kesimpulan dari analisis data dan saran dari penulis mengenai penelitian. Saran manajerial dan saran peneliti selanjutnya.