

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Industri *ritel* menjadi sektor ekonomi yang luas dan vital di mana barang dan jasa dijual langsung kepada konsumen akhir. Industri ini merupakan salah satu industri yang paling terlihat dalam perekonomian global dan memiliki dampak yang signifikan pada pertumbuhan ekonomi, lapangan kerja, dan pola konsumsi. Selain mampu menciptakan lapangan kerja bagi jutaan orang di seluruh dunia, industri *ritel* ini mampu menyumbang secara signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) suatu negara. Selain itu, industri *ritel* juga memiliki efek *downstream* yang signifikan pada sektor lain seperti manufaktur, *logistic* dan periklanan.<sup>2</sup>

Melihat dari sudut sejarah, industri *ritel* telah ada selama berabad-abad, tetapi telah mengalami transformasi besar sepanjang sejarahnya. Awalnya, *ritel* dilakukan melalui sistem barter atau pasar tradisional dimana pedagang bertemu dengan konsumen untuk melakukan pertukaran barang. Kemudian, dengan berkembangnya kota dan perdagangan internasional, toko-toko dan pertokoan menjadi tempat umum bagi konsumen untuk membeli barang-barang.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Sundari Ariefah, *Manajemen Ritel Teori & Strategi dalam Bisnis Ritel*. (Lamongan: Academia Publication, 2021), hal. 1-15

<sup>3</sup> *Ibid.*, hal. 2

Menurut Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (APRINDO), sejak sekitar tahun 1980-an, bisnis *ritel* atau kegiatan penjualan eceran di Indonesia telah mengalami perkembangan sejalan dengan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Perkembangan ini dipicu oleh peningkatan jumlah masyarakat kelas menengah, yang menyebabkan permintaan terhadap *supermarket* dan *department store* (toko serba ada) di daerah perkotaan meningkat.<sup>4</sup>

Perkembangan teknologi dan globalisasi telah mengubah wajah industri *ritel* secara signifikan. Perkembangan *e-commerce* telah mengubah cara konsumen berbelanja dengan memungkinkan mereka untuk membeli barang secara online dengan mudah. Selain itu, teknologi lainnya seperti *mobile commerce (m-commerce)*, pembayaran digital, dan analitik data telah membuka peluang baru dan meningkatkan efisiensi dalam industri *ritel*.<sup>5</sup>

Saat ini, bisnis *ritel* sedang mengalami pertumbuhan yang signifikan, sejalan dengan peningkatan jumlah penduduk Indonesia yang mencapai 278,8 juta orang.<sup>6</sup> Hal inilah yang mengakibatkan semakin banyak jumlah bisnis *ritel* yang ada di Indonesia. Pertumbuhan cepat industri *ritel* di Indonesia terjadi karena peningkatan daya beli masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, yang secara signifikan mempengaruhi pertumbuhan sektor *ritel* di Indonesia. Hal tersebut

---

<sup>4</sup> Euis soliha, “analisis industry ritel di Indonesia”, *jurnal bisnis dan ekonomi*. hal. 129

<sup>5</sup> Sundari Ariefah, *Manajemen Ritel Teori & Strategi dalam Bisnis Ritel*. (Lamongan: Academia Publication, 2021), hal. 5

<sup>6</sup> Sumar'in, et. all., *Manajemen Bisnis Ritel*, (Banten: Sada Kurnia Pustaka, 2023), hal. 1

menjadi daya tarik tersendiri bagi para pelaku usaha yang bergerak di bidang *ritel* untuk menciptakan peluang dan mengembangkan bisnis *ritel*.<sup>7</sup>

Mengutip informasi dari Radar Tulungagung bahwasanya keberadaan pasar *modern* memiliki perubahan atau inovasi yang berdampak dengan masyarakat desa, begitupula yang terjadi di Kabupaten Tulungagung. Per 11 Juli 2023, Kabupaten Tulungagung memiliki lima bisnis *ritel* besar yang menjadi pusat perbelanjaan yaitu: Apollo Supermall, Bravo Supermarket, Golden Swalayan, dBelga Mart dan Candi Swalayan.<sup>8</sup>

Berdasarkan observasi peneliti diantara pusat perbelanjaan lain, Golden Swalayan Tulungagung merupakan swalayan terlengkap yang tidak hanya menyediakan produk rumah tangga seperti bahan bumbu dapur instan, produk kebersihan, produk makanan dan minuman kemasan dan lain-lain, namun juga menyediakan produk segar lainnya seperti makanan basah, sayuran, daging dan buah segar yang tidak dimiliki swalayan pesaing di Tulungagung. Perkembangan jumlah penduduk serta kebutuhan yang semakin bertambah, menjadikan Golden Swalayan sebagai pilihan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Golden Swalayan Tulungagung juga dilengkapi dengan gedung *theater*, inilah yang menjadi daya tarik tersendiri untuk Golden Swalayan, karena menjadi satu-satunya Swalayan yang memiliki fasilitas gedung bioskop.

---

<sup>7</sup> *Ibid.*, hal. 225

<sup>8</sup> Nurul Hidayah, "5 supermall terbesar di ingandaya Tulungagung," Radar Tulungagung, 11 Juli 2023, (<https://radartulungagung.jawapos.com/features/761765743/hah-tulungagung-ada-mall-intip-yuk-5-supermall-terbesar-di-kota-ingandaya?page=2>) , diakses pada tgl 13 April 2024

Menurut hasil wawancara Golden Swalayan Tulungagung didirikan pada tanggal 19 Desember 1996, yang dijabat oleh Bapak Dafid Wibisono Tritanto sebagai Direktur Perusahaan saat ini, dan berlokasi di Jl. Ahmad Yani Timur No. 66, Kampungdalem, Kec. Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur yang mudah diakses oleh pengunjung yang hendak menuju ke Golden Swalayan Tulungagung. Awalnya, Golden Swalayan hanya memiliki satu lantai karena semakin banyak orang yang berbelanja dan karena semakin banyak permintaan masyarakat yang mencari swalayan dengan menyediakan pilihan belanja yang lengkap, Golden Swalayan menambah lantai dua dan juga menambahkan item produk mulai produk instan, buah dan sayur segar, kue dan makanan basah dan aneka aneka daging, ikan dan ayam segar hingga berbagai kebutuhan sehari-hari lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang lebih suka berbelanja di swalayan yang menyediakan semua kebutuhan, sehingga mereka bisa belanja yang lebih praktis dan lengkap dalam satu tempat. Upaya ini dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang mengutamakan kenyamanan dalam berbelanja.

Tingginya tuntutan perusahaan terhadap karyawan menjalankan pekerjaannya seperti menata produk, melayani pelanggan, menjaga kebersihan area belanja menjadikan kinerja karyawan harus dikelola dengan baik oleh perusahaan. Sehingga Golden Swalayan Tulungagung membutuhkan karyawan yang memiliki keterampilan khusus untuk

menangani dan menyimpan berbagai produk segar, agar kualitas produknya tetap terjaga hingga sampai ke konsumen. Dalam hal ini karyawan Golden Swalayan Tulungagung memiliki *jobdesk* tambahan terutama produk segar dan produk kue basah selalu dicek setiap hari untuk melihat kondisi kesegarannya.

Salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam mencapai tujuannya adalah dengan meningkatkan kualitas kerja karyawan. Semakin tinggi kualitas kinerja karyawan yang dimiliki maka, akan semakin baik pula untuk perkembangan suatu perusahaan, karena mereka merupakan *asset* berharga yang dapat mempengaruhi berbagai aspek operasional dan juga kesuksesan jangka panjang perusahaan. Dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan, perusahaan bisa melakukan berbagai langkah, diantaranya; memberikan motivasi, *reward*, *training*, pendidikan, peningkatan sarana prasarana dan juga insentif.<sup>9</sup> Dengan mengimplementasikan upaya-upaya ini, perusahaan dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan, yang akan berkontribusi pada kesuksesan dan pertumbuhan perusahaan secara keseluruhan.

Dalam hal pemberian imbalan, Golden Swalayan Tulungagung menerapkan strategi berupa pemberian insentif, sehingga dapat memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Insentif yang diberikan dapat berupa *Financial* maupun *Non-Financial*. Insentif *Financial* dapat diberikan berupa uang tunai atau bonus kinerja di luar

---

<sup>9</sup> Puji Lastris T. Sihombing dan Maria Ulfa Batoebara, "Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan di Cv Multi Baja Medan". *Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN*

gaji. Contohnya adalah komisi, bonus penjualan, atau tunjangan khusus. Misalnya dalam hal pemberian Insentif *Financial* terutama diberikan kepada karyawan yang memiliki tanggungjawab di bagian produk segar.

Sedangkan insentif *Non-Financial* dapat diberikan berupa selain uang. Contohnya adalah peluang pengembangan karir, promosi kenaikan jabatan, pelatihan, penghargaan dan hubungan yang kuat dengan rekan kerja dan pelanggan. Sementara Insentif *Non-Financial* dapat diberikan kepada karyawan seperti adanya pelatihan tentang pengelolaan bahan pangan, sehingga karyawan mampu menjaga kualitas jenis produk secara konsisten. Insentif ini mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik dan berkontribusi pada kesuksesan perusahaan.

Dengan adanya insentif yang tepat, karyawan akan merasa lebih dihargai dan termotivasi dalam memberikan kinerjanya, serta berperan penting dalam menjaga nama baik perusahaan. Insentif yang diberikan perusahaan kepada karyawan dapat bervariasi tergantung pada kebijakan masing-masing perusahaan, industri dan kebutuhan karyawan. Namun, tujuan utamanya adalah untuk mengakui dan memotivasi karyawan agar tetap berkinerja tinggi dan berkontribusi secara maksimal terhadap kesuksesan perusahaan.

Menurut Sarwoto Insentif adalah suatu sarana memotivasi berupa materi, yang diberikan sebagai suatu perangsang ataupun pendorong dengan sengaja kepada para pekerja agar dalam diri mereka timbul semangat yang besar untuk meningkatkan produktivitas kerjanya dalam

organisasi.<sup>10</sup> Menurut Mathis dan Jackson Kinerja Karyawan adalah mempengaruhi seberapa banyak kontribusi kepada organisasi. Dalam hal perilaku dan keputusan yang diambil seorang karyawan dapat mempengaruhi kinerja yang memiliki dampak langsung maupun tidak langsung terhadap hasil kerja. Hal ini penting bagi setiap karyawan untuk memahami bahwa tindakan mereka memiliki konsekuensi yang dapat mempengaruhi reputasi dan kemajuan perusahaan.<sup>11</sup>

Penelitian sejenis ini yang dilakukan oleh Silvia Sari Sitompul dan Yohana Olivia Saragih yang berjudul “Pengaruh Insentif Finansial, Insentif Non-Finansial Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Penggadaian (Persero)” memiliki hasil bahwa Insentif Finansial dan Insentif Non-Finansial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Andini Dwi Saputri, dkk., yang berjudul "Pengaruh Disiplin Kerja dan Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan PT Putra Karisma Palembang” memiliki hasil bahwa insentif tidak memiliki pengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Perbedaan hasil yang menjadi *research gap* inilah yang juga membuat peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh insentif *financial* dan *non-financial* terhadap Kinerja Karyawan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemberian insentif *financial* dan insentif *non-financial* terhadap

---

<sup>10</sup> Sarwoto. *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), hal. 156

<sup>11</sup> L. Mathis, Robert & H. Jackson, John. *Human Resource Management (edisi 10)*. (Jakarta: salemba empat, 2011), hal. 378

kinerja karyawan di Golden Swalayan Tulungagung. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara insentif *financial* dan insentif *non-financial* terhadap kinerja karyawan di Golden Swalayan Tulungagung. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Insentif *Financial* Dan *Non-Financial* Terhadap Kinerja Karyawan Golden Swalayan Tulungagung**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Penelitian ini untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai apakah Insentif *Financial* dan *Non-Financial* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Golden Swalayan Tulungagung. Pemberian insentif merupakan salah satu cara atau usaha perusahaan untuk meningkatkan loyalitas karyawannya. Pemberian insentif ini kepada organisasi merupakan upaya memenuhi kebutuhan karyawan. Karyawan perusahaan akan bekerja lebih giat dan semangat dan akan meningkatkan loyalitas masing masing karyawan perusahaan, sesuai dengan harapan perusahaan jika perusahaan memperhatikan dan memenuhi kebutuhan karyawannya baik kebutuhan yang bersifat materi maupun yang bersifat *non-materi*.

## **C. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang sudah dibahas sebelumnya, terdapat beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini, diantaranya adalah :

1. Apakah Insentif *Financial* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Golden Swalayan Tulungagung?

2. Apakah Insentif *Non-Financial* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Golden Swalayan Tulungagung?
3. Apakah Insentif *Financial* dan *Non-Financial* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Golden Swalayan Tulungagung?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Insentif *Financial* terhadap Kinerja Karyawan di Golden Swalayan Tulungagung.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Insentif *Non-Financial* terhadap Kinerja Karyawan di Golden Swalayan Tulungagung.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Insentif *Financial* dan *Non-Financial* terhadap Kinerja Karyawan di Golden Swalayan Tulungagung.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan kepada berbagai pihak antara lain sebagai berikut:

##### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan dan dapat dijadikan referensi berhubungan dengan Insentif *Financial* dan *Non-Financial* bagi karyawan untuk meningkatkan Kinerja Karyawan di Golden Swalayan Tulungagung agar lebih memotivasi dalam bekerja.

## 2. Secara Praktis

### a. Bagi Akademi

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah koleksi penelitian ilmiah khususnya yang berkaitan dengan Insentif *Financial* dan *Non-Financial*.

### b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran pada Golden Swalayan Tulungagung dapat memberikan insentif yang lebih tepat dalam mengelola sumber daya manusia atau karyawan.

### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dipergunakan untuk bahan referensi pada waktu yang akan datang berkaitan dengan Insentif *Financial* dan *Non-Financial*.

## F. Ruang Lingkup Penelitian dan Batasan Penelitian

### 1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan (Y), diantaranya terdapat 2 variabel independen (bebas), yaitu: Insentif *Financial* (X1) dan Insentif *Non-Financial* (X2).

## 2. Keterbatasan Penelitian

Mengingat keterbatasan biaya dan waktu, maka penelitian ini hanya dibataskan pada :

- a. Penelitian ini mengkaji pengaruh Insentif *Financial* dan Insentif *Non-Financial* terhadap Kinerja Karyawan di Golden Swalayan Tulungagung.
- b. Lokasi penelitian ini dilakukan di Golden Swalayan Tulungagung.
- c. Responden pada penelitian ini adalah seluruh karyawan di Golden Swalayan Tulungagung.

## G. Penegasan Istilah

### 1. Definisi Konseptual

#### a. Insentif *Financial*

Insentif *Financial* adalah suatu penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan oleh pihak pemimpin organisasi kepada karyawan agar mereka bekerja dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi atau dengan kata lain insentif kerja merupakan pemberian uang diluar gaji yang dilakukan oleh pihak pemimpin organisasi sebagai pengakuan terhadap prestasi kerja dan kontribusi karyawan kepada organisasi.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. (Bandung : PT. Remaja Rosda, 2016) edisi 12, hal. 64

### **b. Insentif *Non-Financial***

Insentif *Non-Financial* diartikan sebagai daya perangsang yang diberikan kepada karyawan dalam bentuk penghargaan, pengukuhan berdasarkan prestasi kerja.<sup>13</sup>

### **c. Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan baik secara kualitas maupun kuantitas selama melaksanakan pekerjaan.<sup>14</sup>

## **2. Definisi Operasional**

- a. Insentif *Financial* adalah salah satu jenis insentif berupa uang diluar gaji dari perusahaan kepada karyawan untuk memotivasi karyawan dalam bekerja.
- b. Insentif *Non-Financial* adalah satu jenis insentif selain uang, akan tetapi masih dapat membantu untuk kesejahteraan karyawan.
- c. Kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas dengan rasa tanggung jawab sampai selesai.

## **H. Sistematika Pembahasan Skripsi**

Agar mempermudah penulisan skripsi ini, maka isi skripsi ini terdiri tiga bagian yaitu: bagian awal, bagian utama dan bagian akhir.

---

<sup>13</sup> Fikry Azizan, et. all., “Analisis Insentif Finansial Dan Non Finansial Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan (Studi Pada PT. Anta Utama Kediri)”, *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 12 No. 1, (Juni, 2023), hal. 157

<sup>14</sup> Silvia Sari Sitompul dan Yohana Olivia Saragih., “Pengaruh Insentif Finansial, Insentif Non Finansial Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Penggadaian (Persero)”, *Jurnal MSEJ, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia*, Vol.1 No. 1, (2020), hal. 16

## 1. Bagian Awal

Bagian ini terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak.

## 2. Bagian Utama

Bagian ini terdiri dari enam bab yaitu sebagai berikut :

### Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini menggambarkan mengenai isi dari penelitian, yang termasuk didalamnya yaitu latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, keterbatasan penelitian, penegasan istilah, definisi operasional dan sistematika skripsi.

### Bab II : Landasan Teori

Pada bab ini membahas mengenai teori-teori yang menjadi dasar acuan yang digunakan dalam penelitian yang berkaitan dengan penelitian-penelitian terdahulu. Yang termasuk dalam bab ini yaitu kajian teori, 10 hasil penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

### Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini memaparkan mengenai pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, sampel penelitian,

sumber data, variabel, skala pengukuran, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

**Bab IV : Hasil Penelitian**

Pada bab ini hasil penelitian mengenai deskripsi karakteristik tentang paparan data pada masing-masing variabel dan penjabaran tentang hasil pengujian hipotesis menggunakan SPSS.

**Bab V : Analisis dan Pembahasan**

Pada bab ini merupakan pembahasan dari permasalahan penelitian dan perubahan yang dilakukan. Kemudian ditarik kesimpulan atas jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah serta mengemukakan sarana atas dasar hasil penelitian tersebut.

**Bab VI : Penutup**

Pada bab ini teori dari hasil akhir penelitian yang memberikan kesimpulan serta saran dalam skripsi.

**3. Bagian akhir**

Bagian ini berisi tentang daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.