

## ANALISIS DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT ACE HARDWARE INDONESIA LIVING PLAZA BINTARO TANGERANG SELATAN

**Siska Putri Amalia**

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pamulang

Email: [siskaputriamalia99@gmail.com](mailto:siskaputriamalia99@gmail.com)

### **ABSTRACT**

**Purpose.** *This study aims to determine the improvement of employee performance at PT ACE Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro South Tangerang.*

**Methods.** *This research uses descriptive qualitative research methods. The source of informants in this research is the store manager and store staff. Data collection methods in this research are observation, interviews, documentation and field notes.*

**Result.** *The results of this study are firstly Work Quantity is still not good because there is a gap between managers' expectations and the reality faced by employees. Open communication and increased employee self-discipline are needed. Second, Work Quality is good because managers emphasize discipline, accuracy, and thoroughness, which employees are also aware of and apply. Third Cooperation is good because managers provide direction, motivation and support, employees are also committed to focus and be efficient despite challenges. Fourth Responsibility is good because managers emphasize the importance of getting the job done right and employees are committed to following the rules and completing tasks properly. Fifth Initiative is good because managers encourage employee initiative in work, provide freedom in decision making that remains in accordance with the rules and procedures.*

**Implication.** *The results of this study indicate the importance of attention that needs to be given to employee performance at PT Ace Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro. For the management of PT Ace Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro, it is recommended to proactively implement employee development programs that focus on improving skills and motivation, as well as creating a supportive work environment, so that employees can contribute optimally to company performance and achieve common goals more effectively.*

**Keywords.** *Employee Performance*

### **ABSTRAK**

**Tujuan.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Kelurahan Babakan Kota Tangerang Selatan.

**Metode.** Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik sampling jenuh, melibatkan 60 pegawai sebagai responden. Data dianalisis menggunakan regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji t, dan uji F.

**Hasil.** Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan baik secara parsial dan secara simultan dengan kontribusi pengaruh sebesar 83,1%.

**Implikasi.** Hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya perhatian yang perlu diberikan terhadap motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Kelurahan Babakan Kota Tangerang Selatan. Bagi manajemen perusahaan di Kelurahan Babakan Kota Tangerang Selatan, disarankan untuk secara aktif mengembangkan program-program yang dapat meningkatkan motivasi dan disiplin kerja karyawan, seperti memberikan pelatihan

berkala, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, serta menerapkan sistem penghargaan yang adil, agar kinerja karyawan dapat meningkat secara signifikan dan berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi.

**Kata Kunci.** Motivasi Kerja; Disiplin Kerja; Kinerja Karyawan

## 1. Pendahuluan

Manajemen sumber daya manusia memiliki peran vital dalam organisasi, memastikan bahwa karyawan dikelola, diatur, dan dimanfaatkan secara efektif untuk mencapai tujuan perusahaan. Pengelolaan Sumber Daya Manusia yang profesional diperlukan untuk menciptakan keseimbangan antara kebutuhan karyawan dan kebutuhan serta kapabilitas perusahaan. Keseimbangan ini penting bagi perkembangan perusahaan yang berkelanjutan dan berdaya saing tinggi.

Untuk mencapai tujuan perusahaan, peningkatan kinerja karyawan sangat diperlukan. Kinerja karyawan yang baik adalah sikap yang selalu berusaha untuk memperbaiki cara kerja saat ini dibandingkan sebelumnya. Peningkatan kinerja karyawan akan mendorong kemajuan perusahaan, memungkinkan perusahaan untuk tetap kompetitif dalam lingkungan bisnis yang dinamis. Oleh karena itu, meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan serius bagi manajemen, karena keberhasilan mencapai tujuan dan kelangsungan perusahaan sangat bergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusianya.

Kinerja karyawan merupakan faktor krusial bagi kemajuan suatu organisasi, sehingga perlu diterapkan teknik dan strategi dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dunia bisnis menuntut perusahaan untuk memberikan kinerja terbaiknya. Sejalan dengan itu, karyawan juga membutuhkan umpan balik atas hasil pekerjaannya yang dapat menjadi indikator arah di masa depan. Langkah pertama yang harus dilakukan manajer ketika membahas kinerja adalah dengan melakukan penilaian kinerja, hal ini perlu diperhatikan.

Kinerja sering dianggap sebagai ukuran keberhasilan suatu pekerjaan yang telah direncanakan oleh perusahaan, termasuk pencapaian atau ketidakcapaian target yang ditetapkan. Manajemen dapat mengevaluasi karyawan berdasarkan kinerja individual mereka. Ini seharusnya menjadi motivasi bagi karyawan untuk meningkatkan produktivitas mereka agar perusahaan dapat mencapai targetnya secara optimal yang pada akhirnya akan menghasilkan dampak baik bagi perusahaan.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja terdiri dari banyak elemen dan tidak selalu terlihat secara langsung. Jadi kinerja seorang karyawan adalah jumlah seluruh aktivitas yang mereka lakukan maupun yang tidak dilakukan.

PT ACE Hardware Indonesia merupakan perusahaan ritel yang fokus pada perlengkapan rumah dan produk gaya hidup. Pada bulan Desember 2022, perusahaan ini mengoperasikan 228 toko ritel di 52 kota besar di Indonesia. Dengan luas total area lantai toko melebihi 500.000 meter persegi, ACE Hardware merupakan salah satu jaringan ritel perlengkapan rumah dan gaya hidup terbesar dan termmodern di Indonesia. ACE Hardware Indonesia adalah pemegang waralaba merek ACE Hardware.

Penurunan kinerja karyawan pada PT ACE Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro Tangerang Selatan dapat disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya adalah tekanan kerja yang terlalu tinggi, kurangnya apresiasi dari pimpinan ke karyawan, manajemen yang buruk atau lingkungan kerja yang tidak sehat. Tentunya untuk menentukan hal mana yang berpengaruh terhadap menurunnya kinerja karyawan, maka perlu dilakukan pendalaman lebih lanjut.

## 2. Kajian Pustaka dan Hipotesis

### Kinerja Karyawan

Menurut Afandi (2018:84), “Kinerja adalah sejauh mana seseorang telah memainkan bagiannya dalam melaksanakan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi”. Selanjutnya menurut Hasibuan (2017:94) “Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu”.

Menurut Mangkunegara (2017:67) mengemukakan pengertian kinerja adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan nya”. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

## 3. Metode Penelitian

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2017:248) analisis data kualitatif merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data mengelompokkan data, memilih-milihnya menjadi sesuatu yang dapat dikelola, mensistensikan, menggali dan menemukan pola, menghasilkan apa yang penting dan apa yang di pelajari, dan memutuskan apa yang dapat di ceritakan terhadap orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif.

Menurut Arikunto (2019:3) teknik analisis data deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian

Menurut Sugiyono (2019:337) mendefinisikan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai selesai, sehingga menjadikan data sudah jenuh.

Pengumpulan data yang dilakukan peneliti dari wawancara narasumber atau informan dan key informan pada pedoman yang telah disiapkan. Menurut Sugiyono (2019:33) data-data yang yang didapatkan meliputi wawancara, observasi, dokumentasi dan catatan lapangan.

## 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berbagai informasi yang ditemukan dalam tugas akhir komprehensif yang didapat dari wawancara penulis dengan informan. Penulis mendapatkan temuan dari serangkaian wawancara dengan key informan ditemukan bahwa kinerja karyawan yang ada di sana belum cukup baik berdasarkan poin wawancara yang ada, baik dari segi kuantitas kerja, kualitas kerja, kerja sama, tanggung jawab dan inisiatif. Berikut penjelasannya yang dipaparkan sebagai berikut :

### 1. Kuantitas Kerja

Berdasarkan hasil wawancara key informan dan informan utama, kuantitas kerja pada PT ACE Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro Tangerang Selatan masih belum baik karena ada kesenjangan antara harapan manager dan realitas yang dihadapi karyawan dalam mencapai target kerja. Manager yakin bahwa karyawan dapat memenuhi target dengan dukungan dan motivasi yang diberikan. Di sisi lain, karyawan mengakui kesulitan dalam mencapai target, terutama karena adanya gangguan dan godaan yang mempengaruhi konsentrasi. Dalam hal ini perlu komunikasi yang terbuka antara manager dan karyawan, serta pengakuan dari kedua belah pihak mengenai tantangan yang ada. Karyawan juga harus meningkatkan disiplin diri dalam bekerja.

### 2. Kualitas Kerja

Berdasarkan hasil wawancara key informan dan informan utama, kualitas kerja pada PT

ACE Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro Tangerang Selatan sudah baik karena pentingnya disiplin kerja untuk menjaga kualitas produk dan layanan yang berkualitas kepada pelanggan terus disoroti. Manager toko selalu menekankan pentingnya karyawan bekerja dengan penuh perhitungan, cermat, dan teliti. Di sisi lain, karyawan juga menyadari pentingnya disiplin kerja dan berusaha untuk melaksanakan tugas dengan baik sesuai arahan atasan.

3. Kerja Sama

Berdasarkan hasil wawancara key informan dan informan utama, kerja sama pada PT ACE Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro Tangerang Selatan sudah baik karena manager toko selalu memberikan arahan, motivasi dan dukungan kepada karyawan agar tetap disiplin. Di sisi lain, karyawan mengakui tantangan yang dihadapi dalam mencapai target, namun berkomitmen untuk tetap fokus dan efisien dalam bekerja.

4. Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil wawancara key informan dan informan utama, tanggung jawab pada PT ACE Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro Tangerang Selatan sudah baik karena manager toko selalu menekankan pentingnya karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan benar dan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan. Karyawan juga menyadari dan mengikuti aturan serta berkomitmen untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai dengan disiplin kerja yang telah diterapkan di toko tersebut.

5. Inisiatif

Berdasarkan hasil wawancara key informan dan informan utama, inisiatif pada PT ACE Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro Tangerang Selatan sudah baik karena manager toko selalu mendorong karyawan untuk memiliki inisiatif dalam bekerja agar meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Lalu karyawan diberi kebebasan untuk mengambil keputusan demi kebaikan toko, asalkan tetap mematuhi aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Budaya ini telah menjadi bagian dari lingkungan kerja di toko tersebut.

### Analisis Strategi PT ACE Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro Tangerang Selatan

Strategi yang digunakan oleh PT ACE Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro Tangerang Selatan selama ini selalu tetap menjaga kualitas produk dan mengutamakan pelayanan yang terbaik. PT ACE Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro Tangerang Selatan menasar pasar lingkungan sekitar hingga tingkat kota dengan memanfaatkan aplikasi online. PT ACE Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro Tangerang Selatan ingin keberadaannya dapat meningkatkan kualitas barang-barang terutama kebutuhan rumah tangga yang bagus dengan harga yang dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. Strategi alternatif yang bisa dihasilkan adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Analisis Strategi PT ACE Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro Tangerang Selatan**

Strategi (SO)	Strategi (WO)	Strategi (ST)	Strategi (WT)
Memiliki SDM yang berpengalaman di bidangnya	Prospek pelayanan yang baik dari setiap SDM	Memiliki SDM yang berpengetahuan ahli di bidangnya	Adanya saingan dari toko lain yang sejenis
Setiap bagian SDM dalam toko sudah mendapat-kan <i>job desk</i> yang jelas	Memperbanyak kerjasama dengan <i>brand</i> lainnya	Setiap bagian SDM sudah mendapatkan <i>job desk</i> yang jelas	Penurunan kondisi perekonomian disertai dengan naiknya harga-harga yang berdampak pada konsumen

1. Strategi SO (*Strength-Opportunities*)

Dengan memanfaatkan loyalitas dari pelanggan PT ACE Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro Tangerang Selatan bisa membuka peluang melalui metode mulut ke mulut serta dibarengi dengan perkembangan zaman melalui aplikasi online agar bisa menjangkau pangsa pasar yang luas.

2. Strategi ST (*Strength-Threats*)

Strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki oleh PT ACE Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro Tangerang Selatan untuk mengatasi ancaman. Dengan berdasarkan strategi dapat dilakukan dengan lebih memperhatikan kualitas produk, kebersihan tempat dan mutu pelayanan yang terbaik, meningkatkan respon terhadap keluhan konsumen, dan meningkatkan kualitas kinerja karyawan PT ACE Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro Tangerang Selatan.

3. Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*)

Berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan meminimalkan kelemahan yang ada. Dengan ini strategi yang dapat digunakan pada PT ACE Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro Tangerang Selatan yaitu dengan mengembangkan program kerja berjangka panjang dan berkelanjutan, meningkatkan kenyamanan pelayanan, dan ketertiban agar pelayanan terhadap konsumen PT ACE Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro Tangerang Selatan semakin baik, mengembangkan fasilitas pelayanan dengan bantuan SDM yang ada, dan meningkatkan sistem tata kelola perusahaan dengan menggunakan teknologi komunikasi yang baik.

4. Strategi WT (*Weaknesses-Threats*)

Didasarkan pada kegiatan yang bersifat *defensive* (bertahan) dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman. Karena itu PT ACE Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro Tangerang Selatan tetap menjaga hubungan baik dengan konsumen agar tercipta loyalitas pelanggan.

## 5. Keterbatasan Penelitian

Terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam penelitian ini:

1. Keterbatasan Sampel: Penelitian ini hanya melibatkan sejumlah kecil karyawan atau manajer, sehingga hasil yang diperoleh tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi seluruh karyawan di perusahaan.
2. Subjektivitas Wawancara: Data yang diperoleh dari wawancara dapat dipengaruhi oleh subjektivitas responden. Persepsi dan pengalaman individu dapat bervariasi, sehingga hasil wawancara mungkin tidak sepenuhnya objektif dan dapat mempengaruhi analisis kinerja.
3. Fokus pada Indikator Tertentu: Penelitian ini hanya menganalisis beberapa indikator kinerja, seperti kuantitas, kualitas, kerja sama, tanggung jawab, dan inisiatif. Ada kemungkinan bahwa indikator lain yang juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan tidak diperhitungkan, sehingga memberikan gambaran yang tidak lengkap.
4. Waktu Penelitian: Penelitian ini dilakukan dalam periode waktu tertentu, yang mungkin tidak mencakup fluktuasi kinerja karyawan yang terjadi di luar periode tersebut. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal yang tidak teramati dalam penelitian ini.
5. Keterbatasan dalam Pengukuran: Metode pengukuran yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan mungkin tidak sepenuhnya akurat atau komprehensif. Misalnya, penilaian kinerja yang bergantung pada persepsi manajer dapat berbeda dari penilaian yang dilakukan oleh rekan kerja atau berdasarkan data kuantitatif.
6. Faktor Eksternal: Penelitian ini tidak mempertimbangkan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, seperti kondisi ekonomi, persaingan industri, atau

perubahan kebijakan perusahaan yang mungkin berdampak pada motivasi dan disiplin kerja karyawan.

## 6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan mengenai analisis dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT ACE Hardware Indonesia Living Plaza Bintaro Tangerang Selatan dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan yang ada disana masih belum baik berdasarkan beberapa indikator poin wawancara yang sudah dijelaskan, yaitu sebagai berikut :

1. Dari indikator kuantitas kerja, masih belum baik karena meskipun manager sudah memberikan dukungan dan motivasi tetapi masih terdapat kesenjangan antara harapan manager dan realitas yang dihadapi karyawan dalam mencapai target kerja. Komunikasi terbuka antara manager dan karyawan diperlukan untuk mengatasi kesulitan yang dihadapi karyawan. Karyawan juga harus meningkatkan disiplin diri dalam bekerja.
2. Dari indikator kualitas kerja, sudah baik karena manager selalu menekankan pentingnya disiplin, kecermatan, dan ketelitian. Karyawan juga menyadari pentingnya disiplin kerja dan berusaha melaksanakan tugas dengan baik.
3. Dari indikator kerja sama, sudah baik karena manager memberikan arahan, motivasi, dan dukungan kepada karyawan. Meskipun menghadapi tantangan, karyawan tetap berkomitmen untuk fokus dan efisien dalam bekerja.
4. Dari indikator tanggung jawab, sudah baik karena manager menekankan pentingnya menyelesaikan pekerjaan dengan benar dan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan. Karyawan juga menyadari pentingnya aturan dan berkomitmen untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.
5. Dari indikator inisiatif, sudah baik karena manager mendorong karyawan untuk memiliki inisiatif dalam bekerja demi meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Karyawan diberi kebebasan untuk mengambil Keputusan yang baik bagi toko, asalkan tetap mematuhi aturan dan prosedur yang ada.

## Daftar Pustaka

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Agung Setiawan. (2016). "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang". *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol 1, No 4
- Ardana, I. K. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cushway, Barry. (2016), *Human Resource Management. Perencanaan Analisis Kinerja*. Cetakan Ketiga. PT. Gramedia. Jakarta.
- Handoko, H. T. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Hasibuan, M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Heryana, A. (2018). *Informan dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Universitas Esa Unggul Press.
- Mangkunegara, A. A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Veithzal Rivai. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan . Edisike-7*. Depok: PT Rajagrafindo.