

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KOMPETENSI DAN
DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA *SALES ASSISTANT*
PADA PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE
PALEMBANG SQUARE EXTENSION**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



Diajukan Oleh:

RATIH SEPTIA

NPM. 2001110150

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI
2024**

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ratih Septia
Nomor Pokok/NIPM : 2001110150
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Komitmen Organisasi, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja *Sales Assistant* Pada PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 23-10-2024 Pembimbing I :


Lusiana Nargis, S.E., M.Si.
NIDN: 0222036101

Tanggal 22-10-2024 Pembimbing II :


Nyayu Khairani Putri, S.E., M.Si.
NIDN: 0211029501

Mengetahui,

Dekan,

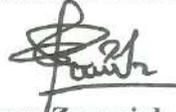
Tanggal 23-10-2024



Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si., Ak. CA. CSRS.
NIDN: 0205026401

Ketua Program Studi,

Tanggal 23-10-2024


Mariyam Zanariah, S.E., M.M.
NIDN: 0222096301

107/PS/DFEB/24

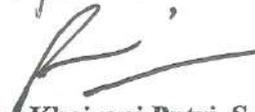
**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ratih Septia
Nomor Pokok/NIPM : 2001110150
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Komitmen Organisasi, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja *Sales Assistant* Pada PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension

Penguji Skripsi :

Tanggal 23-10-2024 Ketua Penguji : 
Lusya Nargis, S.E., M.Si.
NIDN: 0222036101

Tanggal 22-10-2024 Penguji I : 
Nvaya Khairani Putri, S.E., M.Si.
NIDN: 0211029501

Tanggal 22-10-2024 Penguji II : 
Syahyuni, S.E., M.M.
NIDN: 0226106101

Mengesahkan:

Dekan,
Tanggal 23-10-2024



Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si., Ak. CA. CSRS.
NIDN: 0205026401

Ketua Prodi. Manajemen,
Tanggal 23-10-2024

Mariyam Zanariah, S.E., M.M.
NIDN: 0222096301

107/PS/DFEB/24

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulit nya kita, yang mereka ingintahu hanya bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri, walaupun ga ada yang tepuk tangan, kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetep berjuang ya!

Skripsi ini Kupersembahkan untuk:

- ✓ Tuhan yang maha esa Allah SWT.
- ✓ Orangtua ku tercinta yang tak henti melangitkan doa nya untuk mengiringi setiap langkahku (ibu Nurbaiti dan ayah Alm Surahman).
- ✓ Keluarga ku tercinta (aak Iman dan yuk Puput).
- ✓ Sahabat dan teman-temanku tercinta (team cepu-cepu malam, team ditempat kerja).
- ✓ Pacar ku tercinta (Riadil Fikri)
- ✓ Dosen pembimbing tersayang (ibu Lusia dan ibu Nyayu)
- ✓ Almamaterku.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ratih Septia

NIM : 2001110150

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Komitmen Organisasi, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja *Sales Assistant* Pada PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat pemikiran dari penulisan lain, Skripsi ini telah ditulis oleh saya sendiri dengan sungguh-sungguh.

Apabila terbukti dikemudian hari bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sungguh menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Palembang, September 2024

Penulis,



Ratih Septia

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Komitmen Organisasi, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja *Sales Assistant* Pada PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension”**.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof Dr. Ir. H. Edizal AE., MS., selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si., Ak. CA. CSRS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama masa studi.
3. Ibu Mariyam Zanariah, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti
4. Ibu Lusia Nargis, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama penulis menyusun skripsi.
5. Ibu Nyayu Khairani Putri, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama penulis menyusun skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama masa studi.
7. Seluruh karyawan/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.

8. Pimpinan dan seluruh karyawan/i PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data skripsi.
9. Semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini, semoga amal bapak/ibu dan rekan-rekan sekalian mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa, masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi pembaca.

Palembang, September
2024
Penulis,

Ratih Septia

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|----------------------------------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| HALAMAN <i>MOTTO</i> DAN PERSEMBAHAN | iv |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| ABSTRAK | xiii |
| RIWAYAT HIDUP | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | |
| 11 | |
| 1.3 Tujuan Penelitian | |
| 11 | |
| 1.4 Manfaat Penelitian | |
| 12 | |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Kajian Teoritis | |
| 13 | |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) | 13 |
| 2.1.1.2 Tujuan MSDM | |
| 14 | |
| 2.1.1.3 Peranan MSDM | |
| 14 | |
| 2.1.2 Pengertian Kinerja | |
| 15 | |
| 2.1.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja | 16 |
| 2.1.2.2 Dimensi dan Indikator Kinerja | |

| | | | |
|------------|------------|-----------------------------------------------------------|---------|
| 19 | 2.1.3 | Pengertian Komitmen Organisasi | |
| 20 | 2.1.3.1 | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi | 21 |
| | 2.1.3.2 | Dimensi dan Indikator Komitmen Organisasi | 21 |
| | 2.1.4 | Pengertian Kompetensi | |
| 23 | 2.1.4.1 | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi | 24 |
| | 2.1.4.2 | Dimensi dan Indikator Kompetensi | |
| 26 | 2.1.5 | Pengertian Disiplin Kerja | |
| 27 | | | Halaman |
| | 2.1.5.1 | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja | 27 |
| | 2.1.5.2 | Dimensi dan Indikator Disiplin Kerja..... | |
| 30 | 2.2 | Penelitian Lain yang Relevan | 31 |
| | 2.3 | Kerangka Berpikir | 32 |
| | 2.4 | Hipotesis Penelitian | 34 |
| BAB | III | METODE PENELITIAN | |
| | 3.1 | Tempat dan Waktu Penelitian | |
| 35 | 3.2 | Sumber dan Teknik Pengumpulan Data | |
| 35 | 3.3 | Populasi, Sampel, dan Teknik <i>Sampling</i> | |
| 37 | 3.3.1 | Populasi..... | |
| 37 | 3.3.2 | Sampel..... | |
| 37 | 3.3.3 | Teknik <i>Sampling</i> | |
| 38 | 3.4 | Rancangan Penelitian | |
| 38 | 3.5 | Variabel dan Definisi Operasional | |
| 39 | 3.6 | Instrumen Penelitian | |
| 40 | 3.7 | Uji Instrumen Penelitian | |
| 42 | 3.8 | Teknik Analisis Data | |
| 45 | 3.9 | Pengujian Hipotesis | |

47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|----|------------------------------------------|
| 51 | 4.1 Hasil Penelitian |
| 55 | 4.2 Karakteristik Responden |
| 57 | 4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian |
| 59 | 4.4 Analisis Statistik Deskriptif |
| 61 | 4.5 Uji Asumsi Klasik |
| 63 | 4.6 Analisis Data |
| 67 | 4.7 Hasil Uji Hipotesis |
| | 4.8 Pembahasan |

69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----|----------------------|
| 76 | 5.1 Kesimpulan |
| | 5.2 Saran |

76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.1 Kinerja <i>Sales Assistant</i> PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension Periode Tahun 2021–2023 | 5 |
| 1.2 Persentase Keterlambatan Kedatangan Karyawan PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension Periode Tahun 2023 | 7 |
| 2.1 Penelitian Lain yang Relevan | 31 |
| 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian | 35 |
| 3.2 Jumlah Karyawan PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension Tahun 2024 | 37 |
| 3.3 Definisi Operasional | 40 |
| 3.4 Tabel Skala Likert | 41 |
| 3.5 Kisi-kisi Instrumen | 41 |
| 3.6 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi | 47 |
| 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 55 |
| 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 56 |
| 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja | 56 |
| 4.4 Hasil Uji Validitas | 57 |
| 4.5 Hasil Uji Reliabilitas | 58 |
| 4.6 Analisis Statistik Deskriptif | 59 |
| 4.7 Hasil Uji Normalitas | 61 |
| 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas | 62 |
| 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 63 |
| 4.10 Hasil Analisis Regresi Liner Berganda | 64 |
| 4.11 Hasil Analisis Koefisien Korelasi | 65 |
| 4.12 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2) | 66 |
| 4.13 Hasil Uji F (Uji Simultan) | 67 |
| 4.14 Hasil Uji t (Uji Parsial) | 68 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 2.1 Kerangka Berpikir | 33 |
| 4.1 Struktur Organisasi PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension | 53 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner
2. Tabulasi Data Variabel Komitmen Organisasi (X_1)
3. Tabulasi Data Variabel Kompetensi (X_2)
4. Tabulasi Data Variabel Disiplin Kerja (X_3)
5. Tabulasi Data Variabel Kinerja (Y)
6. Hasil Perhitungan Data Menggunakan Program *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) Version 23,00 for Windows*
7. Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Linier Berganda
8. Tabel r untuk $df = 1 - 50$

ABSTRAK

Ratih Septia. Pengaruh Komitmen Organisasi, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja *Sales Assistant* Pada PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension. (Di bawah bimbingan Ibu Lusia Nargis, S.E., M.Si., dan Ibu Nyayu Khairani Putri, S.E., M.Si.)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi, kompetensi dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja *sales assistant* pada PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension sebanyak 240 orang dengan sampel sebanyak 71 orang dengan teknik pengambilan *sampling* menggunakan metode *simple random sampling*. Teknik analisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier berganda dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi, kompetensi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja *sales assistant* pada PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension, komitmen organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja *sales assistant* pada PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension, kompetensi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja *sales assistant* pada PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension, disiplin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja *sales*.

Kata Kunci: komitmen organisasi, kompetensi, disiplin, kinerja

RIWAYAT HIDUP

Ratih, dilahirkan di Palembang, 14 september 2001 dari pasangan Ayah Surahman dan Ibu Nurbaiti, anak ke-3 dari 3 saudara.

Sekolah di SD Negeri 249 Palembang pada tahun 2007-2013 , SMP Negeri 20 Palembang pada tahun 2013-2016 , SMA Sriguna Palembang pada tahun 2016-2019 dan dilanjutkan kuliah di Universitas Tridianti Palembang pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen di tahun 2020.

Palembang, September

2024

Ratih Septia

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis pada keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu untuk mengatur hubungan dan peran tenaga kerja secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan utama perusahaan secara nyata meliputi desain dan implementasi perencanaan, penyusunan, karyawan, evaluasi kinerja, dan hubungan ketenagakerjaan (Hamali, 2019:2).

Suatu organisasi akan berhasil apabila kinerja individu karyawan baik, itulah sebabnya mengapa suatu organisasi agar berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Perusahaan pada dasarnya tidak hanya mengharapkan sumber daya manusia yang cakap dan terampil, tetapi yang lebih penting lagi perusahaan mengharuskan karyawannya mau bekerja dengan giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Hal ini disebabkan karena keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan akan ditentukan oleh faktor karyawan dalam mencapai tujuannya.

Menurut Kasmir (2019:182) salah satu variabel dalam sumber daya manusia, yaitu kinerja. Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seorang dalam satu periode, biasanya satu tahun. Kemudian kinerja dapat

diukur pada kemampuannya menyelesaikan tanggung jawab dan tugas-tugas yang diberikan. Artinya, dalam kinerja mengandung unsur standar pencapaian yang harus dipenuhi, sehingga bagi yang mencapai standar yang telah diatur berarti berkinerja yang baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang atau tidak baik. Selanjutnya menurut Kasmir (2019:189-193) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja adalah kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rencana kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, disiplin kerja.

Komitmen organisasi merupakan sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenali dan terikat pada organisasinya. Komitmen organisasi bisa tumbuh disebabkan karena individu memiliki ikatan emosional terhadap perusahaan yang meliputi dukungan moral dan menerima nilai yang ada di dalam perusahaan serta tekad dari dalam diri untuk mengabdikan pada perusahaan. Komitmen organisasi atau loyalitas pekerja adalah tingkatan dimana pekerja mengidentifikasi dengan organisasi dan ingin melanjutkan secara aktif berpartisipasi di dalamnya (Wibowo, 2020:430). Komitmen organisasi merupakan ukuran tentang keinginan pekerja untuk tetap dalam perusahaan dimasa depan. Komitmen berhubungan kuat dan terikat dengan organisasi di tingkat emosional, sering mencerminkan keyakinan pekerja dalam misi dan tujuan perusahaan, keinginan mengembangkan usaha dalam penyelesaian, dan

intensi melanjutkan bekerja di sana.

Selain faktor komitmen organisasi yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerja, adapula faktor kompetensi. Kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan, kemampuan atau karakteristik yang berhubungan dengan kinerja yang baik atas suatu jabatan, atau penjabaran tertulis dari kebiasaan kerja yang dapat diukur dan keterampilan pribadi yang digunakan untuk mencapai sasaran-sasaran kerja. Oleh karena itu, kompetensi merupakan karakter, sikap dan kemampuan seseorang untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang mempengaruhi performa kerja ketika menghadapi suatu situasi di tempat kerja. Menurut Sudarmanto (2019:34) kompetensi adalah apa yang orang bawa pada pekerjaan dalam bentuk tipe dan tingkat-tingkat perilaku yang berbeda-beda. Kompetensi menentukan aspek-aspek proses kinerja pekerjaan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah kedisiplinan. Kedisiplinan merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan-tujuannya. Disiplin merupakan fungsi penting dalam sebuah organisasi karena semakin baik kedisiplinan karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Oleh karena itu, disiplin kerja merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Menurut Hasibuan (2019:193) kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan

perusahaan dan norma-norma yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua aturan dan sadar tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini sejalan dengan pendapat Davis (dalam Mangkunegara, 2019:129) disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi.

PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension merupakan *department store* terbesar dan terkenal, dan sebagai *market leader* dalam penjualan *fashion apparel*, aksesoris dan produk kecantikan pada segmen *department store*. Saat ini Matahari mengoperasikan 155 gerai yang tersebar di 74 kota di seluruh Indonesia, dengan luas ruang hampir satu juta meter persegi. Dengan mempekerjakan lebih dari 40.000 karyawan dan berpartner dengan sekitar 850 pemasok lokal serta pemasok internasional, PT. Matahari Department Store berperan penting dalam mendukung perekonomian di Indonesia.

Di Provinsi Sumatera Selatan terdapat 4 gerai PT. Matahari Department Store yang tersebar di beberapa lokasi, salah satunya, yaitu PT. Matahari Department Store yang bertempat di Palembang Square Extension. Lokasinya yang strategis berada di tengah pusat kota dan berdekatan dengan *mall* yang selalu ramai pengunjung. Agar berhasil di dalam pasar ritel yang kompetitif, para pelaku ritel harus dapat menawarkan produk yang tepat dengan harga yang tepat. Namun pada era sekarang, harga dan produk bukanlah faktor utama yang berpengaruh

terhadap penjualan. Pelayanan karyawan yang sudah lama berkerja dapat sudah lebih memahami tugas-tugas yang diberikan oleh atasan, tak terkecuali pada bagian penjualan *sales assistant* yang sudah dipilih sebagai orang terpercaya dalam bertanggung jawab sebagai penjualan dimana sesuai dengan slogan, yaitu “Pantang Pulang Sebelum Jualan”.

Untuk mencapai produktivitas penjualan yang tinggi, diperlukan karyawan yang mempunyai kemampuan serta keterampilan guna terwujudnya tenaga kerja yang produktif, sejahtera, dan berdaya saing nasional. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat kendala-kendala yang membuat produktivitas penjualan *sales assistant* kurang memenuhi target perusahaan. Berikut adalah data penjualan *sales assistant* pada PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension Periode Tahun 2021–2023 yang diformulasikan berdasarkan tabel berikut:

Tabel 1.1
Kinerja *Sales Assistant*
PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension
Periode Tahun 2021–2023

| Tahun | Target Penjualan (Qty/Pcs) | Realisasi Penjualan (Qty/Pcs) | Pencapaian (%) |
|-------|-------------------------------|----------------------------------|-------------------|
| 2020 | 519.057 | 500.163 | 96,36 |
| 2021 | 577.673 | 649.362 | 112,41 |
| 2022 | 641.859 | 648.598 | 101,05 |
| 2023 | 713.177 | 902.756 | 126,58 |

Sumber: PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension, 2024.

Dari tabel tabel 1.1 terlihat bahwa persentase pencapaian penjualan *sales assistant* pada PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension berfluktuasi dalam empat tahun terakhir. Dapat dilihat dari tahun 2020 penjualan kurang mencapai target dengan persentase

mencapai 96,36%; tahun 2021 penjualan melebihi target dengan persentase sebesar 112,41%; tahun 2022 penjualan mulai menurun dengan persentase sebesar 101,05%; dan tahun 2023 penjualan kembali mengalami peningkatan dengan persentase pencapaian sebesar 126,58%. Naik turunnya pencapaian target penjualan *sales assistant* bergantung dengan event yang berjalan pada tahun tersebut.

Menindaklanjuti informasi yang diperoleh penulis berdasarkan observasi dengan penanggung jawab atau kepala *Person In Charge* (PIC) PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension mengenai penjualan *sales assistant* tersebut, peneliti beranggapan ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *sales assistant*, dimana di antaranya pada komitmen organisasi, kompetensi dan disiplin kerja.

Terkait komitmen organisasi, bahwa pada umumnya karyawan *sales assistant* tidak mempunyai kemauan kerja yang tinggi untuk kemajuan perusahaan. Kemauan bekerja karyawan masih rendah karena kebijakan perusahaan jam lembur yang tidak menentu, sehingga membuat karyawan bekerja terburu-buru dan membuat pekerjaan tidak sesuai dengan keinginan atasan, sehingga karyawan selalu dianggap selalu salah oleh atasan dalam pekerjaan. Sedangkan dalam loyalitas karyawan dapat dikatakan sebagai fenomena puncak dari wujud kurangnya komitmen organisasi yang ditunjukkan pada organisasinya, salah satunya kurangnya komitmen dapat dilihat dari sikap kerja karyawan menunjukkan sikap kerja yang kurang baik seperti seringnya karyawan yang terlambat untuk

mengikuti *briefing* yang merupakan agenda wajib setiap harinya, dalam jangka waktu satu bulan hampir setiap hari karyawan yang hadir pada *briefing* tidak lengkap. Bahkan dapat dikatakan beberapa waktu hanya setengah karyawan yang hadir pada agenda wajib tersebut (Sumber: Kepala *Person In Charge* (PIC), 2024).

Berikut ini adalah data keterlambatan kehadiran karyawan *sales assistant* PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension per bulan pada periode tahun 2023 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Persentase Keterlambatan Kedatangan Karyawan
PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension
Periode Tahun 2023

| Bulan | Kehadiran Karyawan per Bulan (Orang) | Karyawan Terlambat (Orang) | Persentase Keterlambatan (%) |
|-----------|--------------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| Januari | 246 | 7 | 2,85 |
| Februari | 248 | 5 | 2,02 |
| Maret | 248 | 4 | 1,61 |
| April | 247 | 5 | 2,02 |
| Mei | 248 | 6 | 2,42 |
| Juni | 248 | 6 | 2,42 |
| Juli | 246 | 5 | 2,03 |
| Agustus | 248 | 5 | 2,02 |
| September | 248 | 4 | 1,61 |
| Oktober | 248 | 5 | 2,02 |
| Nopember | 248 | 8 | 3,23 |
| Desember | 248 | 5 | 2,02 |
| Total | 2971 | 65 | 26,26 |
| | Rata-rata | | 2,19 |

Sumber: PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension, 2024.

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, dapat diketahui bahwa rata-rata keterlambatan kehadiran karyawan, yaitu sebesar 2,19%. Sedangkan

standar yang ditetapkan PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension tentang keterlambatan kedatangan karyawan adalah 1,06% dari total kehadiran karyawan per bulan, sehingga keterlambatan karyawan pada tabel tersebut masih tinggi karena persentase keterlambatan karyawan 26,26% di atas standar yang sudah ditentukan oleh PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension.

Berdasarkan hasil penelitian oleh Nining (2018) yang berjudul Pengaruh Komitmen Organisasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bosowa Berlian Motor Cabang Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan ada pengaruh signifikan komitmen organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya hasil penelitian lain oleh Bonar Sahala Situmeang (2018) yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Pematangsiantar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai dan ada pengaruh signifikan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.

Terkait kompetensi, bahwa kompetensi secara mayoritas pengetahuan karyawan yang belum memadai dalam bidang pekerjaannya, seperti dibagian Sales Assistant masih ditemukan karyawan yang kurang menguasai kompetensi dalam hal penjualan, sehingga masih sering dibantu oleh pihak bidang kerja yang lain. Kemudian kurangnya pemahaman karyawan dibidang pekerjaannya, seperti karyawan bagian

Visual Merchandise yang belum menguasai sepenuhnya mengenai pengetahuan semua pengetahuan terkait karakter produk, baik dari segi cara penggunaan, harga, fitur, dan informasi detail lainnya (*product knowledge*).

Kurangnya kemampuan atau keterampilan karyawan juga membuat pekerjaan terhambat, seperti kemampuan menjual atau mempromosikan produk masih banyak sekali yang kurang menguasai, seperti tidak hafal produk mana saja yang sedang promo, sehingga *customer* pun akhirnya merasa tidak puas atas layanannya dan buruknya lagi *customer* tersebut tidak jadi membeli produk yang kita promosikan. Ketika karyawan tidak memiliki pengetahuan produk dan kemampuan berjualan dengan baik, maka informasi dan keunggulan produk tidak dapat tersampaikan dengan baik, sehingga konsumen tidak akan melakukan pembelian produk dan kuantitas *output* jual dari karyawan akan menurun, sehingga kinerja karyawan tersebut dinilai oleh atasan akan mengalami penurunan (Sumber: Kepala *Person In Charge* (PIC), 2024).

Berdasarkan hasil penelitian oleh Ading Sunarto (2020) yang berjudul Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pada PT. Anugrah Bersama Sejahtera Depok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan ada pengaruh signifikan kompetensi, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja.

Selanjutnya hasil penelitian lain oleh Andi Prayogi (2019) yang berjudul Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan kompetensi terhadap

kinerja pegawai dan ada pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.

Selain itu, terkait disiplin kerja, bahwa kedisiplinan yang ada di perusahaan masih belum maksimal, hal ini dikarenakan sikap pimpinan yang belum bisa memberi teladan serta contoh bagi karyawan dalam mematuhi kedisiplinan. Hal ini ditandai dengan masih telatnya pemimpin datang dalam bekerja dan masih kurang sesuainya atas kata yang diucapkan dan perbuatan yang dilakukan, sehingga kebanyakan karyawan akan mencontoh perilaku pemimpinnya. Kemudian kurangnya ketegasan atasan dalam melakukan tindakan terhadap karyawan perusahaan. Hal ini ditandai dengan masih pilih kasih dan kurang tindakan atasan dalam memberikan hukuman terhadap kesalahan karyawan dalam bekerja, sehingga karyawan akan beranggapan peraturan yang dibuat bisa untuk dilanggar. Selain itu, sanksi hukuman yang diberikan masih terlalu ringan. Hal ini ditandai dengan masih sering terlihat karyawan mengulangi kesalahan yang sama dan sanksi yang diberikan masih belum memberikan efek jera bagi karyawan (Sumber: Kepala *Person In Charge* (PIC), 2024).

Terkait permasalahan sanksi dan hukuman sebelumnya, pimpinan tidak adil dalam menerapkan kedisiplinan kepada karyawan, sebab karyawan yang memiliki kedekatan dengan pimpinan mempunyai keleluasaan terhadap aturan perusahaan, sedangkan karyawan yang kurang memiliki kedekatan dengan pimpinan dihukum secara mutlak tanpa pertimbangan. Sebagaimana permasalahan-permasalahan disiplin kerja menggambarkan bahwa kepribadian pimpinan tidak dapat dijadikan peran yang mampu diteladani karyawan, dan bahkan menjadi suatu

contoh gambaran buruk bagi karyawan, sehingga jika hal ini dibiarkan terus-menerus dan tidak ditindak lanjuti, maka perusahaan akan sulit memelihara disiplin kerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian oleh Sophia Nursauli Sitompul (2021) yang berjudul Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Perindustrian RI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan ada pengaruh signifikan kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.

Selanjutnya hasil penelitian lain oleh Ca Meishyta Tritanti (2022) yang berjudul Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pusat Perum Jasa Tirta II Kabupaten Purwakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dan ada kompetensi kerja terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui secara rinci mengenai "Pengaruh Komitmen Organisasi, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja *Sales Assistant* pada PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah komitmen organisasi, kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja *sales assistant* pada PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension?

2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja *sales assistant* pada PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension?
3. Apakah kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja *sales assistant* pada PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension?
4. Apakah disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja *sales assistant* pada PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi, kompetensi dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja *sales assistant* pada PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi secara parsial terhadap kinerja *sales assistant* pada PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi secara parsial terhadap kinerja *sales assistant* pada PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension.
4. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja secara parsial terhadap kinerja *sales assistant* pada PT. Matahari Department Store Palembang Square Extension.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diterima dalam perkuliahan khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia yang terkait dengan masalah komitmen organisasi, kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Serta membantu peneliti dalam pengambilan keputusan di dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam membuat keputusan-keputusan yang berkaitan dengan komitmen organisasi, kompetensi dan disiplin kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyajikan informasi mengenai pengaruh komitmen organisasi, kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ading Sunarto. 2020. Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pada PT Anugrah Bersama Sejahtera Depok. *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma (JIMF)*, Vol.4, No.1 , November 2020.
- Afandi, P. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Konsep dan Indikator*. Riau: Nusa Media.
- Akhmad Aryandi Saputra. 2019. Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Panca Bina Banua Kecamatan Sungai Loban Kabupaten Tanah Bumbu. *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia, (JTAM)*, Jurusan Manajemen FEB ULM: JIMI, Vol. 2. No. 1. Maret 2019, Hal: 86-96.
- Alwi, S. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Strategi Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi.
- Andi Prayogi. 2019. Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. *Jurnal Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi*. Volume 2, No. 7, Feb 2019 ISSN: 2614-6681.
- Anggia Novanda Isrofani. 2021. Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kayaba Indonesia. *Journal of Management (YUME)*, Volume 4 Issue 2 (2021) Pages 307-317; ISSN : 2614-851X (Online).
- Bambang Sularso. 2017. Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dan Implikasinya Pada Kepuasan Karier (Studi Empirik Pada Kecamatan Semarang Barat). *Jurnal BIMA (Bingkai Manajemen, Seminar Nasional dan Call for Paper) 2017 Pascasarjana (S2) STIE Dharmaputra Semarang*.
- Bonar Sahala Situmeang. 2018. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pematangsiantar. *Jurnal MAKER*, ISSN: 2502-4434 Vol. 4, No.1, Juni 2018.
- Ca Meishyta Tritanti. 2022. Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pusat Perum Jasa Tirta II Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 24, No. 1, Feb 2022.

- Cinthia Yessica Mantiri. 2021. Pengaruh Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank SulutGo Cabang Tomohon. *E-Journal Universitas Sam Ratulangi Productivity*, Vol. 2 No. 2, 2021, e-ISSN. 2723-0112.
- Dessler, G. 2019. *Human Resource Management*. United States America: Pearson Education.
- Dewi Yuliati Indah. 2021. Pengaruh Disiplin dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Azo Florist Cianjur. *Jurnal Coopetition*, Vol 12, Nomor XII, November 2021, (E-ISSN : 2615-4978, P-ISSN : 2086-4620).
- Edison, E. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. 2020. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamali, Arief Yusuf. 2019. *Pemahaman Praktis Administrasi, Organisasi, dan Manajemen*. 1st ed. Jakarta: Prenada Media Group.
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Kasmir. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grafindo.
- Mangkunegara, A.P. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Meyer, D. G. 2021. The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Moehariono. 2021. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nining. 2018. Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bosowa Berlian Motor Cabang Makassar. *Jurnal Riset*, Edisi XXV, Unibos Makassar Februari 2018, Vol 4, No. 002 (2018).
- Riduwan. 2020. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti. 2019. *Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negri Sipil*. Edisi Revisi. Bandung: Refika

Aditama.

Siagian, S. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sihite, R. 2019. *Tourism Industry (Kepariwisataan)*. Surabaya: Penerbit SIC.

Sophia Nursauli Sitompul. 2021. Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Perindustrian RI. *Jurnal Konferensi Riset Nasional Ekonomi (Korelasi), Manajemen, dan Akuntansi*, Volume 2, 2021, hlm. 918-928.

Sopiah. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. (D. Prabantini, Ed.) (Ed.1). Yogyakarta: CV Andi Offset.

Sudarmanto. 2019. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Wibowo. 2020. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Cetakan Kesepuluh. Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.

Winanti. 2021. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.